

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI (STUDI  
PADA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Ari Wibowo**

**NPM : 167110167**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2020**

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

---

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Ari Wibowo  
NPM : 167110167  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi 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 konferehensif.

Pekanbaru, 24 November 2020  
Pembimbing,

Turut Menyetujui  
Program Studi Administrasi Publik  
Ketua,

  
Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

  
Drs. Parjiyana, M.Si

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

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**N a m a** : Ari Wibowo  
**NPM** : 167110167  
**Program Studi** : Administrasi Publik  
**Jenjang Pendidikan** : Strata Satu (S1)  
**Judul Skripsi** : Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)

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

Pekanbaru, 24 November 2020  
Sekretaris

Ketua



Drs. Parjiyana, M.Si

Sekretaris



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si  
Anggota,



Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Mengetahui,  
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

**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: 1047/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 04 November 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 05 November 2020 jam 14.30 – 15.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ari Wibowo  
N P M : 167110167  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ( Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**  
Nilai Ujian : Angka : " 75 " ; Huruf : " B "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Parjiyana, M.Si	Ketua	1. 
2.	Lilis Suriani, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.		Notulen	4.

Pekanbaru, 05 November 2020  
An. Dekan,

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



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 1047/UIR-FS/KPTS/2020**  
**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: 391/UIR/KPTS/2020, 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 : Ari Wibowo  
N P M : 167110167  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ( Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).

Struktur Tim :

1. Drs. Parjiyana, M,Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Lilis Suriani, S.Sos., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
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 : 05 November 2020  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si**  
NPK. 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

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

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ari Wibowo  
NPM : 167110167  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)

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

Pekanbaru, 24 November 2020

An. Tim Penguji  
Sekretaris

Ketua

  
Drs. Parjiyana, M.Si

  
Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

  
Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik  
Ketua,

  
Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

## *PERSEMBAHAN*

Dengan bersyukur atas limpahan rahmatMu, segala petunjuk dari Mu menuntunku menuju kejalan Mu. Rasa cinta dan kasih yang tulus selama ini menyertai perjalananku, serta berfikir otakku. Pelajaran berharga dalam hidupku yang akan membuatku selalu tegar hingga membuatku semakin melihat besarnya keagungan Mu.

Sembah sujudku dan seiring syukur padaMu Tuhan  
Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya kecilku kepada orang yang paling aku cintai dan aku sayangi, kepada Ayahku dan Ibuku.....

Tak terbilang rupiah, waktu, tak terhitung jerih payah, tak terhapus cucuran keringat yang mengalir, dan tak ada hentinya untaian do'a yang selalu engkau persembahkan untukku agar aku dapat bersekolah tinggi menggapai impian dan cita-citaku, itu semua takkan pernah terbalaskan.....

Serta untuk semua teman-teman seangkatan Administrasi Publik Angkatan 2015 yang seperjuangan denganku. Terima kasih atas bantuan dan saran dari mu dan selalu menjadi pendengar keluh kesah ku, tanpa kalian aku takkan bisa sampai ke titik ini....

Ini bukanlah akhir dari perjuanganku, tapi ini adalah awal dari kesuksesanku.

Terima kasih untuk semuanya.....



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)”**.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang turut serta di dalamnya. Maka dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa cinta kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan Bapak Eko Handriyan, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program



Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Bapak Drs. Parjiyana, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan membagikan ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
6. Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang telah membantu dalam kesuksesan penelitian ini, termasuk dalam pemberian data dan juga dukungan lainnya.
8. Ayahanda Ibrahim dan Ibunda Murdianis terkasih yang selama ini telah memberikan dukungan dalam perkuliahan baik secara materil, doa, dan motivasi.
9. Rekan-rekan Administrasi Publik angkatan 2016 yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi selama perkuliahan ini.
10. Teruntuk Kakak saya Yelmi Yanti yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, beserta Fitri Indriani, ribuan terima kasih telah terlibat dalam pembuatan skripsi ini.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini, banyak hambatan dan tantangan yang penulis temui. Oleh karena itu, apabila pembaca menemukan kesalahan dan kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat positif dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini guna koreksi dan penyempurnaan skripsi ini kedepannya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dari pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita bersama.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 24 November 2020  
Penulis  
Ttd.

Ari Wibowo

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	iii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....</b>	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	v
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvi
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>	xvii
<b>ABSTRAK .....</b>	xviii
<b>ABSTRACT .....</b>	xix
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian .....	14
2. Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>15</b>
A. Studi Kepustakaan .....	15
1. Konsep Administrasi.....	16
2. Konsep Organisasi .....	21
3. Konsep Manajemen .....	23
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
5. Konsep Pelayanan.....	28



6. Konsep Kinerja .....	28
B. Kerangka Pikir .....	36
C. Konsep Operasional.....	37
D. Operasionalisasi Variabel .....	38
E. Teknik Pengukuran.....	39
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Tipe Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Teknik Penarikan Sampel.....	44
E. Jenis dan Sumber Data .....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi .....	48
1. Keadaan Geografis Kabupaten Kuantan Singingi .....	48
2. Topografi .....	49
3. Geologi .....	50
4. Iklim .....	50
5. Hidrografi .....	50
6. Visi dan Misi .....	51
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. ....	52
1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	52
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	52
3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ...	53
4. Profil Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	55
5. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	57

6. Produk Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	74
--	----

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 77**

A. Identitas Responden .....	77
1. Jenis Kelamin .....	78
2. Tingkat Umur .....	78
3. Pendidikan Responden .....	79
B. Hasil Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk). .....	80
1. Kualitas .....	82
2. Kuantitas .....	86
3. Waktu.....	90
4. Kerjasama .....	94
C. Faktor Penghambat Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk). .....	103

**BAB VI : PENUTUP ..... 106**

A. Kesimpulan .....	106
B. Saran .....	107

**DAFTAR KEPUSTAKAAN ..... 109**

**LAMPIRAN ..... 111**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1 : Data Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Secara Detail .....	8
I.2 : Produk Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	10
II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) .....	39
III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) .....	43
IV.1 : Data Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Secara Detail .....	55
IV.2 : Produk Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	74
V.1 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berdasarkan Tingkat Usia .....	63
V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	64
V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kualitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	82



V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kualitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	84
V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kuantitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	87
V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kuantitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	88
V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Waktu terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	91
V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Waktu terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	92
V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kerjasama terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	95
V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kerjasama terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	96
V.12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) .....	98
V.13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2018-2023.....	7
II.1 : Kerangka Pikir Penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) .....	36
IV.1 : Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2018-2023.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisisioner untuk Responden Pegawai tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	111
2. Daftar Kuisisioner untuk Masyarakat tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	121
3. Daftar Wawancara untuk Kepala Dinas tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	126
4. Daftar Data Telly Penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	128
5. Foto Dokumentasi Penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).....	130
6. Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .....	138
7. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	139
8. Surat Rekomendasi Dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kota Pekanbaru .....	140
9. Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian Dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	141
10. SK Tim Pembimbing .....	142
11. SK Tim Penguji .....	143



## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ari Wibowo  
NPM : 167110167  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 November 2020  
Pelaku Pernyataan,

Ari Wibowo

# **ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI (STUDI PADA BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK)**

## **ABSTRAK**

**Oleh**  
**Ari Wibowo**

**Kata Kunci :** Analisis, Kinerja Pegawai, Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk). Indikator penilaian kinerja pegawai yang dipergunakan meliputi kualitas, kuantitas, waktu, dan kerjasama. Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif kuantitatif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 42 orang. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dikategorikan cukup tinggi. Faktor penghambatnya yaitu tidak adanya anggaran dana untuk menambah tenaga honorer, serta tidak adanya anggaran dana untuk merenovasi fisik kantor Disdukcapil Kuansing, karena kantor Disdukcapil Kuansing terlalu kecil dan sempit, sementara masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil Kuansing setiap harinya ramai, sehingga masyarakat harus mengantri di luar. Kemudian Masih kurangnya kedisiplinan pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam waktu pelayanan, sehingga menyebabkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang optimal dan cenderung lambat, yakni pekerjaan yang seharusnya selesai dalam 14 hari, realitanya enam bulan baru selesai, seperti dalam pengurusan pembuatan KTP-elektronik.

**THE ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE OFFICE  
OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KUANTAN SINGINGI  
REGENCY (STUDY IN THE FIELD OF POPULATION REGISTRATION  
SERVICES)**

**ABSTRACT**

**By  
Ari Wibowo**

*Keywords: Analysis, Employee Performance, Population Registration Services;*

*This study aims to determine and analyze the performance of employees at the Office of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency (Study in the Field of Population Registration Services). Employee performance appraisal indicators used include quality, quantity, time, and cooperation. This type of research is a quantitative descriptive survey, which prioritizes the questionnaire list as a means of collecting data. The population and sample in this study amounted to 42 people. Types and data collection techniques used consisted of primary data collected using a questionnaire and interview list technique and observation techniques. While the data analysis technique used is to use the frequency table tool. Based on this analysis technique, the researcher assesses and concludes that the Employee Performance Analysis at the Office of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency (Study in the Field of Population Registration Services) is categorized as quite high. The inhibiting factors are the absence of a budget for adding honorary staff, and the absence of a budget for physical renovation of the Kuansing Disdukcapil office, because the Kuansing Disdukcapil office is too small and narrow, while the people who come to the Kuansing Disdukcapil office are busy every day, so people have to queue at outside. Then there is still a lack of discipline in the Population Registration Service Sector employees in service time, which causes people to get services that are less than optimal and tend to be slow, namely jobs that should be completed in 14 days, in fact six months have just been completed, such as in the management of making electronic KTP.*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Siagian (dalam Syafri, 2012:9) mendefinisikan Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Suatu organisasi yang berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai tujuan harus didukung dengan berbagai macam potensi serta pengelolaan sumberdaya-sumberdaya organisasi secara teratur dan benar.

Organisasi menurut Moneey (dalam Zulkifli, 2015:99) adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Artinya organisasi merupakan sebuah wadah bagi orang-orang didalamnya untuk mencapai tujuan dengan segala sesuatu sumberdayanya yang bersifat terbatas, untuk itu sangat diperlukan kegiatan managerial untuk mengatur sumberdaya-sumberdaya yang terbatas tersebut dan bagaimana tujuan-tujuan organisasi tersebut bisa tercapai.

Manajemen menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Dalam hal ini, jika tujuan yang ingin dicapai memperoleh hasil yang diharapkan, maka dibutuhkan amunisi atau sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang baik dan maksimal. Sehingga usaha-usaha yang dilakukan tidak mengkhianati hasil serta dapat dikatakan efektif dan efisien. Kompetensi yang

baik biasanya dimiliki oleh orang yang benar-benar ahli dibidang tersebut (spesialisasi).

Dalam pelaksanaan administrasi, organisasi merupakan suatu wadah dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsinya. Pada hakikatnya, negara merupakan sebagai organisasi yang didalamnya tidak terlepas dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Pencapaian tersebut tentunya harus jalan beriringan antara kepala dan ekor, artinya pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus bekerja sama dalam satu misi, guna tercapai tujuan yang diinginkan.

Selain dari pada itu, pemerintah daerah juga harus meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan pembangunan, keadilan, keistimewaan dan ciri khas suatu daerah tersebut dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Luasnya wilayah Indonesia menjadi salah satu alasan adanya keharusan dalam menata administrasi pada suatu wilayah terkecil.

Kinerja menurut Bacal (2004:39) merupakan tingkat kontribusi yang diberikan pegawai terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai ditempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mathis dan Jackson (2011:60) ada tiga faktor utama, yaitu kemampuan individu melakukan pekerjaan, usaha

yang dilakukan, dan dukungan organisasi. Kinerja pegawai akan meningkat jika seluruh komponen itu ada bersama pegawai, dan kinerja pegawai akan menurun jika satu, dua atau seluruh faktor tersebut kurang atau tidak ada.

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggungjawab yang diberikan organisasi pada pegawai. Dengan kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada organisasi.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Organisasi akan berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan apabila terdapat manusia yang berkualitas dan memiliki tujuan yang sama yaitu ingin menjadikan tempat mereka bekerja mengalami peningkatan pendapatan dari masa ke masa. Selain itu untuk mewujudkan kinerja yang maksimal dari pegawai, maka organisasi membutuhkan penilaian kinerja pegawainya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dari penyalahgunaan wewenang. Untuk

meningkatkan kualitas pelayanan public, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pelayanan.

Peningkatan kinerja aparatur sipil negara merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Agar dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, bagi penyelenggara termasuk didalamnya aparatur pemerintah yang ada perlu memahami dengan pasti apa tugas dalam pelayanan publik.

Seorang aparatur sipil negara harus bisa untuk membuat suatu peningkatan diri dimana ia dapat dan sanggup untuk menyelesaikan tugas dengan tanggung jawabnya mungkin dengan gaji dan jabatan yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan yang berlaku akan meningkatkan semangat diri seorang pegawai tersebut dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya sesuai dengan waktunya.

Aparatur sipil negara yang di gaji oleh pemerintah berdasarkan aturan yang berlaku seharusnya bisa memberikan pelayanan yang baik dan optimal bagi masyarakatnya dimana gaji dan upah akan mempengaruhi pekerjaan seorang pegawai negeri tersebut untuk meningkatkan kemauan dirinya dalam hal menyelesaikan pekerjaannya tapi dilihat dalam hal ini adanya dari beberapa pegawai yang masih kurang optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun regulasi yang mengatur kinerja pegawai yaitu Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dalam Undang-



Undang ini dirumuskan asas ASN, prinsip ASN, nilai dasar ASN, serta kode etik dan kode perilaku ASN. Adapun bunyi kode etik ASN yang tertuang dalam UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 5 yaitu :

- a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, & berintegritas tinggi;
- b. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. Melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan;
- d. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang;
- e. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- f. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- g. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas;
- h. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- i. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- j. Memegang teguh nilai dasar ASN dan menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- k. Melaksanakan ketentuan peraturan Undang-Undang mengenai disiplin kerja pegawai ASN.

Pemerintah daerah mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah daerah secara langsung berhadapan dengan masyarakat, oleh karena itu sangat dibutuhkan pegawai yang kinerjanya maksimal, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal di instansi pemerintahan, seperti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dalam point (b) menimbang bahwa Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi

dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk Kabupaten Kuantan Singingi yang berada didalam dan/ diluar wilayah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi merupakan satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah, yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan Tugas Desentralisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi periode 2018-2023 di pimpin oleh Bapak H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si. Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi periode 2018-2023 yaitu :

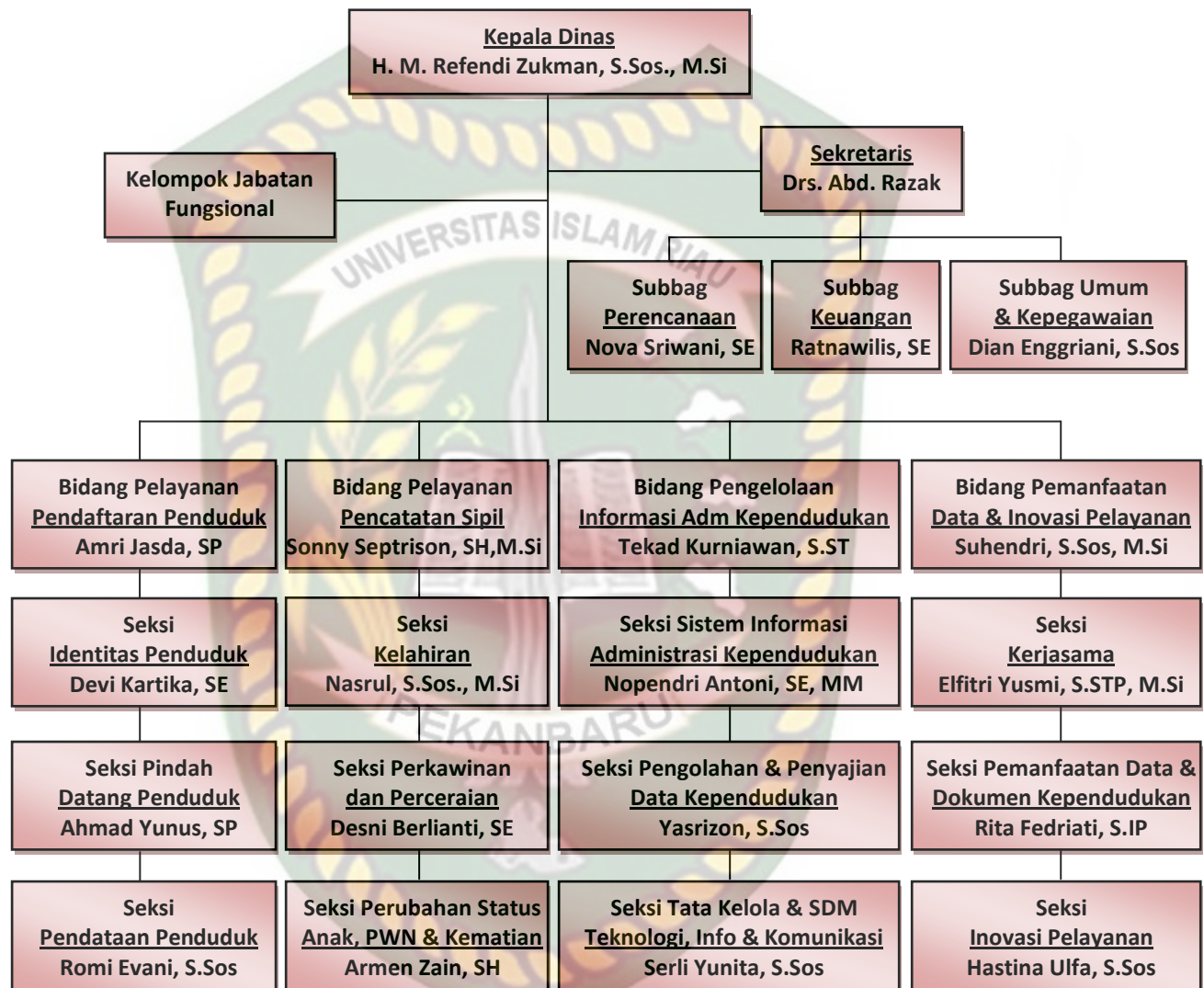
**VISI :** “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Efektif, Tepat Dan Benar”.

**MISI :**

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Meningkatkan system pengendalian data base administrasi kependudukan;
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Meningkatkan pengawasan mobilitas penduduk, yang berwawasan kependudukan.

Selanjutnya adapun Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2018-2023 dapat dilihat pada gambar bagan berikut ini :

**Gambar I.1: Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2018-2023**



*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.*

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 21 orang, yang terdiri dari 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Sekretaris, 3 orang Kepala Sub Bagian,



4 orang Kepala Bidang, dan 12 orang Kepala Seksi. Adapun data pegawai

Disdukcapil secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.1 : Data Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Secara Detail**

No	Nama	Jabatan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa Kerja
1	2	3	4	5	6	7
1	H. M. Refendi Zukman, S.Sos, M.Si	Kepala Dinas	49 Tahun	Laki-laki	S2	2 Tahun
2	Drs. Abd. Razak	Sekretaris	53 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
3	Nova Sriwani, SE	Kasubag Perencanaan	48 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
4	Ratnawilis, SE	Kasubag Keuangan	47 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
5	Dian Enggraini, S.Sos	Kasubag Umum & Kepegawaian	42 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
6	Amri Jasda, SP	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	51 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
7	Devi Kartika Sari, SE	Kasi Identitas Penduduk	39 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
8	Ahmad Yunus, SP	Kasi Pindah Datang Penduduk	50 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
9	Romi Evani, S.Sos	Kasi Pendataan Penduduk	46 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
10	Sonny Septrison, SH, M.Si	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	54 Tahun	Laki-laki	S2	7 Tahun
11	Nasrul, S.Sos, M.Si	Kasi Kelahiran	44 Tahun	Laki-laki	S2	7 Tahun
12	Desni Berlianti, SE	Kasi Perkawinan dan Perceraian	38 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
13	Armen Zain, SH	Kasi Perubahan Status Anak, PWN & Kematian	39 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
14	Tekad Kurniawan, S.ST	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	52 Tahun	Laki-laki	S1	2 Tahun
15	Nopendri Antoni, SE., MM	Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	41 Tahun	Laki-laki	S2	2 Tahun
16	Yasrizon, S.Sos	Kasi Pengolahan Penyajian Data Kependudukan	32 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
17	Serli Yunita, S.Sos	Kasi Tata Kelola SDM dan Tekno, Info & Komunikasi	30 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun



1	2	3	4	5	6	7
18	Suhendri, S.Sos, M.Si	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	49 Tahun	Laki-laki	S2	7 Tahun
19	Elfitri Yusmi, S.STP., M.Si	Kasi Kerjasama	45 Tahun	Perempuan	S2	7 Tahun
20	Rita Fedriati, S.IP	Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	30 Tahun	Perempuan	S1	2 Tahun
21	Hastina Ulfa, S.Sos	Kasi Inovasi Pelayanan	32 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 21 orang, yang berjenis kelamin laki-laki 11 orang dan 10 orang perempuan, kemudian pendidikan pegawai terdiri dari 6 orang yang memiliki pendidikan S2 dan 15 orang lainnya berpendidikan S1, kemudian masa kerjanya rata-rata 2 tahun sampai 7 tahun.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 22 Tahun 2009 telah ditetapkan Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan serta melaksanakan kewenangan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selanjutnya adapun data mengenai produk pelayanan administrasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I.2 : Produk Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Produk Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya
1	2	3	4	5
1	KTP Elektronik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir permohonan KTP (F-107)</li> <li>2. Rekaman data (KTP-el)</li> <li>3. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>4. Fotocopy KK</li> <li>5. Pas Photo 3x4 2 lembar (merah-tahun ganjil &amp; biru-tahun lahir genap)</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
2	Penerbitan Kartu Keluarga Baru	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Formulir permohonan KK (F-1.06)</li> <li>3. Formulir biodata penduduk WNI (F-1.01)</li> <li>4. Formulir biodata penduduk (F-1.02)</li> <li>5. Fotocopy kutipan akta kelahiran seluruh anggota keluarga</li> <li>6. Fotocopy akta perkawinan/buku nikah/perceraian</li> <li>7. KK lama</li> <li>8. Surat keterangan pindah datang dari daerah asal</li> <li>9. Surat keterangan datang dari luar negeri (bagi WNI dari luar negeri)</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
3	Perubahan Kartu Keluarga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KK asli yang akan dirubah</li> <li>2. KK asli yang akan dipecah</li> <li>3. KK asli yang akan ditumpangangi</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
4	Akta Kelahiran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keterangan kelahiran dari bidan, RS, rumah bersalin, puskesmas</li> <li>2. Berita acara kepolisian dan surat keterangan medis</li> <li>3. Surat keterangan kelahiran dari desa/lurah dan formulir F2.01</li> <li>4. Fotocopy akta nikah</li> <li>5. Fotocopy KTP/KK orangtua/pemohon</li> <li>6. Menyertakan fotocopy KTP 2 orang saksi kelahiran.</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
5	Akta Perceraian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan perceraian dari pengadilan/MA</li> <li>2. Kutipan akta perkawinan suami/istri asli</li> <li>3. Fotocopy KK dan KTP suami/istri</li> <li>4. Fotocopy KTP pelapor</li> <li>5. Fotocopy KTP 2 orang saksi</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis

1	2	3	4	5
6	Akta Kematian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keterangan kematian dari RS</li> <li>2. Surat keterangan kematian dari desa/ lurah setempat</li> <li>3. Fotocopy kutipan akta nikah</li> <li>4. KK dan KTP yang meninggal</li> <li>5. Fotocopy kutipan akta kelahiran yang meninggal dunia</li> <li>6. Fotocopy KTP 2 orang saksi kematian</li> <li>7. KTP pelapor yang masih berlaku</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
7	Akta Perkawinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan perkawinan yang sah dari instansi terkait</li> <li>2. Surat keterangan asli perkawinan dari pemuka agama</li> <li>3. Fotocopy KTP dan KK calon mempelai</li> <li>4. Fotocopy KTP orang tua / wali</li> <li>5. Fotocopy akta kelahiran calon mempelai</li> <li>6. Surat keterangan N1, N2, N3 dan N4 dari kelurahan</li> <li>7. Paspor atau SKTT bagi orang asing</li> <li>8. Surat kuasa bagi yang menggunakan wali</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
8	Administrasi Penduduk Datang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SKPWNI asli dan fotocopy</li> <li>2. Biodata penduduk</li> <li>3. Surat nikah/cerai/kematian</li> <li>4. KTP-el</li> <li>5. Surat domisili dari desa tujuan yang diketahui camat</li> <li>6. Akta kelahiran, ijazah masing-masing anggota keluarga</li> <li>7. Pas photo 4x6 = 4 lembar</li> <li>8. KK asli yang ditumpang</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
9	Administrasi Penduduk Pindah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar pindah kelurahan</li> <li>2. KK asli</li> <li>3. KTP asli</li> <li>4. Dokumen peristiwa kependudukan dan peristiwa penting pendukung lainnya</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
10	Legalisir Dokumen Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KK dan KTP asli beserta fotocopinya</li> </ol>	1-3 Jam	Gratis

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa produk pelayanan administrasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan

Singingi berjumlah 10 produk pelayanan, dengan waktu penyelesaian selama 14 hari kerja, dan semua pelayanan tersebut tidak dipungut biaya atau gratis.

Pegawai yang kinerjanya bagus biasanya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu dan tidak melakukan tindakan pungli, serta harus mampu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dengan pikiran, mental dan hati yang jernih. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya keseimbangan antara kecerdasan intelektual, emosi dan spiritual aparatur pemerintah sehingga membutuhkan tidak hanya pendidikan dan pelatihan, tetapi juga siraman penyejuk dan pengembangan moralitas pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena atau masalah mengenai kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi bidang pelayanan pendaftaran penduduk, yaitu sebagai berikut :

1. Masih kurangnya kedisiplinan pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam waktu pelayanan, sehingga menyebabkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang optimal dan cenderung lambat, yakni pekerjaan yang seharusnya selesai dalam 14 hari, realitanya enam bulan baru selesai, seperti yang penulis alami sendiri saat mengurus pembuatan KTP-Elektronik.
2. Masih ditemukan ruangan kerja pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang kosong di tinggal oleh para pegawainya terlebih setelah waktu istirahat siang. Disamping itu juga para pegawai yang tidak disiplin, ditandai dengan masih adanya para pegawai yang melanggar jam istirahat siang dimana jam dua siang pun mereka masih saja keluyuran ke warung



makan ataupun warung kopi. Padahal jam istirahat sudah ditentukan yaitu 12.00-13.00 WIB.

3. Masih rendahnya kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam prosedur pelayanan pembuatan KK atau perubahan KK, seperti memberikan informasi belum merata dan belum semua masyarakat mengetahui persyaratan untuk mengurus pembuatan KK atau perubahan KK. Dan juga kurangnya sosialisasi pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga menyebabkan masyarakat tidak menyadari pentingnya memiliki KK atau melakukan perubahan KK.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang peneliti tarik dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)?

2. Apa saja faktor penghambat Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi publik yang dipelajari dalam dunia perkuliahan.
2. Manfaat praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terkait Kinerja Pegawai.
3. Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah atau suatu penelitian diperlukan adanya konsep landasan atau pedoman sebagai dasar untuk mengemukakan dan memahami permasalahan penelitian agar tidak terjadi kesalah-pahaman dalam sebuah penelitian.

Selanjutnya dalam upaya mewujudkan cita-cita Indonesia sebagaimana yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu “Mensejahterakan Kehidupan Bangsa”, maka sebuah Negara perlu dikelola secara serius dan juga secara berkala dengan sebuah manajemen yang jelas. Ketika berbicara mengenai manajemen, tentu sangat identik dengan Negara Indonesia yang menganut sistem desentralisasi dalam mengatur dan mengelola pemerintahannya. Hal ini sangat dibutuhkan dalam sebuah manajemen, karena jika pengelolaannya tidak baik, maka peningkatan kesejahteraan tidak akan terwujud sesuai dengan harapan yang direncanakan.

Selanjutnya dapat dilihat konsep teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan akan diuraikan beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini. Karena penelitian ini membahas tentang sistem pemerintahan atau menyangkut tentang organisasi publik. Dan tentunya didalam sistem pemerintahan tidak terlepas dari yang namanya manajemen. Manajemen berkembang dan hidup layaknya sebuah sistem. Manajemen hadir dengan peran yang melekat sebagai penyatu semua unsur tersebut. Dikarenakan sebuah sistem

yang baik tidak akan terwujud tanpa bersatunya semua unsur-unsur tersebut. Dan berikut adalah penjelasan beberapa unsur dalam manajemen, antara lain:

### 1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, Syafri (2012:3) mengemukakan bahwa administrasi berasal dari bahasa latin, terdiri dari *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, serta pengelolaan”.

Dahulu, pengertian dan pandangan terhadap administrasi sangatlah sempit. Namun seiring berjalannya waktu, ilmu administrasi semakin maju dan berkembang, baik fokus maupun lokusnya.

Siagian (dalam Syafri 2012:9) juga mengatakan bahwa Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian, Waldo (dalam Zulkifli 2005:19) juga mengatakan bahwa administrasi adalah suatu bentuk upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasional tinggi.

Selanjutnya, menurut Zulkifli (2005:16) konsep administrasi diidentikkan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis. Dalam studi administrasi dikonsepsikan menjadi dua, yaitu :

- a. Administrasi dalam arti sempit



Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

b. Administrasi dalam arti luas

Pada konteks ini mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah yang telah disepakati sebelumnya.

Selain dari pada itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing oleh Anggara (2012:20) yaitu :

- a. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksud akan tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang seara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun orang-orang pengisi organisasi yang dimaksud dalam 3 definisi diatas menurut Anggara (2012:21) adalah sebagai berikut :

- a. Administrator : Orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan
- b. Manager : Orang yang langsung memimpin pekerjaan kearah tercapainya hasil yang nyata
- c. Pembantu Ahli (*staf*) : Terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasehat (*brain-trust*) dan berfungsi dibidang karya
- d. Karyawan : Para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Dilihat dari defenisi diatas administrasi dapat diartikan sebagaikeseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Hal diatas membukakan mata kita untuk lebih melihatterhadap administrasi dan menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya sebatas proses ketik-menetik surat, catat-mencatat atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan lebih seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Karena, teramat sangat spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakup semua unsur yang ada didalamnya, baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu biasa dikenal dengan istilah 6M, seperti yang tertera dalam buku yang ditulis oleh Zulkifli dan Nurmasari (2015), antara lain :

- a. *Man*, yaitu Manusia. Dalam organisasi, manusia dikenal sebagai sumber daya manusia (SDM). SDM adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidup sebuah organisasi. Apabila SDM

didalam suatu organisasi tersebut berkualitas, maka kehidupan organisasi itu pun akan berkualitas.

- b. *Money*, yaitu Uang. Uang yang dimaksud disini adalah sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena segala pergerakan yang dilakukan didalam organisasi sangat tidak terlepas dari kebutuhan financial.
- c. *Method*, yaitu Metode atau Cara. Cara yang dimaksud disini adalah segala macam jalan, taktik, strategi dalam menciptakan sebuah organisasi tersebut menjadi sangat produktif dan berkelanjutan.
- d. *Machine*, yaitu Mesin. Mesin yang dimaksud disini merupakan perangkat-perangkat keras dalam organisasi yang membantu kelancaran pergerakan sebuah organisasi, dan tentunya membuat kinerja lebih praktis, ekonomis, efektif dan efisien.
- e. *Material*, yaitu Bahan atau Alat. Bahan atau alat ini berfungsi sebagai sesuatu yang akan diolah, dibuat, dikerjakan, diproses dan dihasilkan. Bahan inilah yang akan dikerjakan oleh manusia, yang diperoleh menggunakan uang dan akan dikerjakan menggunakan mesin. Bahan yang dimaksud disini adalah bahan baku atau bahan pokok dalam organisasi dan semua perangkat lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
- f. *Market*, yaitu Pasar. Dalam organisasi public, market akan terealisasi dengan sendirinya dalam bentuk opini masyarakat atau unsur kepentingan. Sementara dalam organisasi privat atau bisnis, market benar-benar diartikan sebagai pasar untuk tempat akhir dalam pemasaran produk.

6M diatas merupakan landasan utama untuk sebuah administrasi yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintahan secara menyeluruh maupun pemerintahan yang terkecil sekalipun yakni pemerintah desa, seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Administrasi terbagi menjadi dua yaitu administrasi publik dan administrasi bisnis. Administrasi publik (*public administration*) merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting dalam kehidupan negara yang meliputi lembaga eksekutif, legislative dan yudikatif, serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan public, manajemen public, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapat terkait definisi administrasi publik. Seperti pendapat menurut Siagian (dalam Andry, 2015:14) bahwa Administrasi Publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Kemudian Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) juga berpendapat bahwa administrasi public adalah proses dimana sumber daya dan personil public memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari unsur-unsur (selain perkembangan ilmu administrasi public itu sendiri) yaitu sebagai berikut :

- a. Organisasi Publik, yang ada pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen Publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran public, dan manajemen sumber daya manusia.
- c. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan public dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Tidak hanya itu, Wilson (dalam Syafie 2012) juga mengemukakan bahwa administrasi public adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan



pemerintahan ialah melaksanakan pekerjaan public secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Kemudian menurut Waldo (dalam Syafri, 2012:21) administrasi public adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Jadi, dapat disimpulkan batasan administrasi publik diatas tergambar bahwa konsep administrasi dalam mencapai keseluruhan aktivitas kerjasama antara dua orang atau lebih untuk menyelesaikan aktivitas pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan bernegara yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **2. Konsep Organisasi**

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah atau tempat pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai macam aktivitas untuk pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu.

Beberapa ahli telah mengemukakan pengertian mengenai organisasi. Seperti pengertian organisasi menurut Malinowski (dalam Mulyadi, 2015:5) yaitu Organisasi adalah suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas – tugas atau tugas umum, terkait pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi, dan patuh pada peraturan. Walaupun Malinowski tidak menyebutkan untuk apa bergoorganisasi, tetapi dapat disimpulkan bahwa kelompok orang yang berkerja sama itu adalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sedangkan menurut Pettes (2005:35) Organisasi adalah sekumpulan individu yang berkerja sama untuk mencapai tujuan dan unsur-unsurnya meliputi :

- Suatu organisasi terbentuk dari sejumlah orang atau individu
- Organisasi dirancang atau dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu
- Dalam organisasi terdapat suatu struktur formal yang memungkinkan terjadinya komunikasi dan kolaborasi
- Dalam organisasi terdapat bagian kerja yang di rancan untuk mengalokasikan tanggung jawab, baik dalam penyusunan kebijakan, baik dalam mengendalikan kegiatan yang dikerjakan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Sedangkan menurut Mooney (dalam Mulyadi, 2015:74) Organisasi timbul bilamana orang-orang bergabung dalam usaha meraka dalam mencapai tujuan bersama.

Selain dari pada itu, Siagian (2003:6) juga menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/sekelompok orang byang disebut bawahan.

Organisasi dalam arti dinamis berarti memandang organisasi sebagai suatu organ yang hidup, sduatu organisme yang dinamis. Artinya memandang suatu organisasi tidak hanya dari segi bentuk dan wujudnya tetapi juga melihat dari segi isinya. Isi daripada organissi itu adalah sekelompok orang- orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain organisasi dalam kata dinamis berarti menyoroti aktivitas atau kegiatan yang ada dalam organisasi, serta segala macam aspek yang berhubungan dengan usaha pencapaian tujuan yang hendak dicapai.

Pada hakikatnya, dalam pengertian organisasi diatas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang yang pertama :

- Organisasi dipandang sebagai wadah atau sebagai alat yang berarti :
  1. Organisasi sebagai alat pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya,
  2. Organisasi merupakan wadah dari sekelompok orang (*group of people*) yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama,
  3. Organisasi sebagai wadah atau tempat dimana administrasi dan manajemen dijalankan yang memungkinkan administrasi dan manajemen itu bergerak sehingga memberi bentuk pada administrasi dan manajemen.
- Organisasi dipandang sebagai jaringan dari hubungan kerja yang bersifat formal seperti yang tergambar dalam satu bagan dengan mempergunakan kotak-kotak yang beraneka ragam. Kotak-kotak tersebut memberikan gambaran-gambaran tentang kedudukan atau jabatan yang harus diisi oleh orang-orang yang memenuhi persyaratan sesuai dengan fungsi masing-masing.
- Organisasi dipandang sebagai hirarki kedudukan atau jabatan yang ada yang menggambarkan secara jelas tentang garis wewenang, garis komando, dan garis tanggung jawab.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk bisa tetap mempertahankan keberlangsungan hidup sebuah organisasi ditengah-tengah perubahan lingkungan dan tetap eksis, maka organisasi harus mampu bersikap dewasa untuk menempatkan diri dalam menghadapi tantangan lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Selain daripada itu, organisasi juga membutuhkan sebuah strategi jitu dalam mengelola sumber daya yaitu dengan Manajemen.

### 3. Konsep Manajemen

Suatu organisasi jika ingin tetap berjalan lancar, maka memerlukan suatu ilmu dan strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat dalam konsep manajemen. Dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan serta mengoptimalkan bantuan dan kemampuan orang lain untuk melakukan aktifitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Siagian (dalam Andry, 2015:12) Manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Kemudian menurut Hasibuan (dalam Samsudin, 2010:17) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sadikin (dalam Samsudin, 2010:18) Manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara, dan mengoperasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi, dan kooperatif. Proses penentuan asas-asas perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan sudah termasuk dalam pengertian manajemen.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen disebut sebagai “ilmu” dan ada juga yang menyebut manajemen sebagai “seni” dikatakan manajemen sebagai ilmu adalah suatu kumpulan pengetahuan yang logis dan sistematis. Manajemen sebagai seni adalah suatu kreatifitas pribadi yang di sertai suatu keterampilan. Ilmu pengetahuan mengajarkan kepada orang tentang suatu pengetahuan tertentu, sedangkan seni mendorong orang untuk



mempraktekkannya. Seni dalam manajemen meliputi kemampuan untuk memadukan suatu visi atau tujuan dengan keterampilan tertentu.

Selain daripada itu, Zulkifli (2005:92) juga mengemukakan bahwa fungsi-fungsi spesifik manajemen seperti yang dikonsepsikan oleh Terry, yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*);  
Mencakup fungsi pengambilan keputusan (*decision making*) dan penganggaran (*budgeting*).
- b. Pengorganisasian (*Organizing*);  
Mencakup fungsi staf (*staffing*), fungsi pelatihan (*training*) dan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*).
- c. Penggerakan (*Actuating*);  
Mencakup fungsi pemberian motivasi (*motivating*), fungsi pengarahan (*directing*) dan fungsi memimpin (*leading*).
- d. Pengawasan (*Controlling*);  
Mencakup fungsi pelaporan (*reporting*), fungsi penilaian (*evaluating*), fungsi penyempurnaan (*correcting*) dan fungsi pengendalian (*reaning*).

Manajemen dibutuhkan oleh semua orang atau organisasi. Tanpa manajemen usaha untuk mencapai suatu tujuan akan sia-sia belaka. Alasan diperlukan manajemen adalah sebagai berikut :

- Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan pribadi, kelompok, organisasi, atau perusahaan.
- Manajemen dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi atau perusahaan, seperti pengusaha dan karyawan, kreditur dengan nasabah, atau masyarakat dengan pemerintah.
- Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.

Dari alasan diperlukannya manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sangat dibutuhkan dalam berorganisasi termasuk dalam menjalankan roda pemerintahan daerah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, yakni meliputi semua orang yang melakukan aktivitas kerja sama. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi pengembangan dirinya, karena itu manusia juga perlu di atur atau di kelola.

Menurut Mangkunegara (2011:10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2012:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012:21) antara lain sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*Human Resources Planning*) adalah merencanakan tenaga kerja seara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chat*).
- c. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

- d. Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. Pengadaan (*Procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan (*Spesialisasi*).
- f. Pengembangan (*Development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- g. Kompensasi (*Compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
- h. Pengintegrasian (*Integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan (*simbiosis mutualisme*).
- i. Pemeliharaan (*Maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi, fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama tanpa paksaan hingga pensiun.
- j. Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian (*Separation*) adalah diputusnya hubungan kerja seorang karyawan dari perusahaan.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2007:13) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih serta memberi penghargaan dalam penilaian.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi.

Dari beberapa penjelasan mengenai definisi manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian proses dalam



menentukan kualitas manusia dengan melakukan tahapan perekrutan, pelatihan, pendidikan, pemberian imbalan serta penghargaan hingga pensiun, dalam rangka mengisi posisi manajemen agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

## **5. Konsep Pelayanan**

Dalam kehidupan masyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik maka dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi masyarakat adalah sebagai aparat pelaksana pelayanan (publik service) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara.

Menurut Moenir (dalam Andry, 2015:123), mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutnyanya secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesenambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

## **6. Konsep Kinerja**

Menurut Robbins (dalam Sedarmayanti, 2007) Kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan yang berorientasi pada standar hasil kinerja.



Istilah kinerja berasal dari kata *performance* (pelaksanaan dari sebuah tanggungjawab) artinya suatu pekerjaan lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan. Penilaian dari suatu pekerjaan menentukan kedudukan rasio pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi (Haynes dalam Sinambela, 2012:5).

Kemudian menurut Riva'i dan Basri (2005:14) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target dan sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Terdapat dua aspek penting yang perlu diperhatikan dalam mencapai kinerja kelompok yaitu hubungan antara keterpaduan dengan kinerja kelompok, dan perbedaan-perbedaan antara pemecahan masalah dengan pengambilan keputusan secara individu dan kelompok.

Kinerja terdiri atas 2 macam, yaitu kinerja organisasi dan kinerja individu. Menurut Rummler dan Brache (dalam Sudarmanto 2009:7) Kinerja Pegawai adalah suatu pencapaian hasil pada level atau unit analisis organisasi yang terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.

Selanjutnya menurut Nasucha (dalam Irham Fahmi 2015:3) kinerja Pegawai adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Kemudian kinerja Pegawai dijelaskan dalam *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy* tahun 2003 yaitu “kinerja menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil ketika dibandingkan dengan kinerjanya terdahulu dibandingkan dengan organisasi lain dan sampai seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan” (dalam Keban, 2004:193).

Adapun Swanson (dalam Keban, 2004:193) mengemukakan kinerja Pegawai adalah mempertanyakan apakah tujuan atau misi suatu organisasi telah sesuai dengan kenyataan kondisi atau faktor ekonomi, politik, dan budaya yang ada serta struktur dan kebijakannya mendukung kinerja yang diinginkan. Selain itu, kinerja organisasi adalah kemampuan melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada organisasi dengan sebaik-baiknya guna mencapai sasaran yang telah disepakati.

Dalam Wibowo (2014:70) kinerja Pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh sumber daya manusia di dalamnya, tetapi juga sumber daya lain seperti dana, bahan peralatan, teknologi dan mekanisme kerja yang berlangsung dalam organisasi.

Selanjutnya Sinambela (2012:5) juga mengungkapkan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangat diperlukan sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Kinerja pegawai harus dikelola karena tanpa penetapan beban tugas dan

arahannya yang jelas pegawai tidak akan maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kinerja Pegawai dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana seseorang dapat menjalankan tugasnya dalam mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kinerja dapat dilihat dalam 3 kriteria, yaitu :

a) Hasil-hasil tugas individual

Yakni menilai hasil tugas pegawai dapat dilakukan pada suatu badan usaha yang sudah menetapkan standar kinerja sesuai dengan jenis pekerjaan yang dinilai berdasarkan standar kinerja sesuai dengan jenis pekerjaan, dan periode waktu tertentu. Bila pegawai dapat mencapai standar yang ditentukan berarti hasil tugasnya baik.

b) Perilaku

Perusahaan tentunya terdiri dari banyak pegawai baik bawahan maupun atasan dan dapat dikatakan sebagai suatu kelompok kerja yang mempunyai perilaku masing-masing berbeda karena itu seorang pegawai dituntut untuk memiliki perilaku yang baik dan benar sesuai dengan pekerjaan masing-masing.

c) Ciri atau sifat

Yaitu bagian terlemah dari kriteria kinerja yang ada. Ciri atau sifat yang ada pada pegawai umumnya berlangsung lama dan tetap sepanjang waktu, tetapi adanya perubahan-perubahan dan campur tangan dari pihak luar seperti diadakannya pelatihan akan mempengaruhi kinerja dalam beberapa hal.

Berdasarkan beberapa definisi mengenai kinerja diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan

sesuai dengan tanggung jawab organisasi, sehingga mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan berdasarkan orientasi pada standar hasil kinerja

Keberhasilan dari sebuah kerja merupakan suatu sasaran yang ingin didapatkan oleh individu. Namun, proses untuk mendapatkan keberhasilan dari sebuah pekerjaan terdapat faktor yang bisa mempercepat atau memperlambat dalam mencapai hasil yang diharapkan. Faktor yang mempengaruhi kinerja sangat penting untuk diketahui agar pencapaian dari suatu pekerjaan bisa didapatkan.

Menurut Simanjuntak (2005) kinerja dari individu dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya :

- a) Kualitas dan kemampuan individu. Yaitu merupakan hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, dan kondisi fisik pegawai (individu). Kualitas dan kemampuan pegawai yang baik bisa didapatkan dari proses rekrutmen yang benar dan sesuai dengan standar penerimaan pegawai serta adanya pelatihan.
- b) Sarana pendukung. Yaitu hal yang berhubungan dengan sarana kerja. Dengan adanya sarana kerja dan lingkungan kerja yang baik akan membuat kinerja dari pegawai (individu) meningkat.

Dari penjelasan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja individu diatas, peneliti memaknai bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja merupakan faktor yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melihat bagaimana kinerja pegawai (individu) dan sangat penting untuk diketahui agar nantinya individu dalam bekerja dapat mengidentifikasi hal-hal apa saja yang perlu untuk diperhatikan dalam pencapaian suatu pekerjaan.

Teknik yang digunakan oleh seorang pimpinan untuk meningkatkan kinerja adalah melalui penilaian (*appraisal*) motivasi pegawai untuk bekerja, mengembangkan kemampuan dimasa mendatang yang dipengaruhi oleh umpan



balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangannya. Penilaian mengenai kinerja digunakan untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan suatu urutan tingkat pekerjaan tersebut (Simamora dalam Sinambela 2012:47).

Penilaian kerja (*performance appraisal*) adalah proses dimana organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi pegawai kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Umpan balik dari kinerja (*performance feedback*) memungkinkan pegawai mengetahui seberapa baik mereka dalam bekerja. Penilaian kinerja secara keseluruhan merupakan proses yang berbeda dari evaluasi kerja (*job evaluation*). Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang diberikan. Evaluasi kerja menentukan seberapa tinggi harga sebuah pekerjaan bagi organisasi (Sinambela, 2012:47).

Penilaian kinerja adalah sebuah mekanisme untuk memastikan bahwa orang-orang pada setiap tingkatan mengerjakan tugas-tugas menurut cara yang diinginkan oleh atasan mereka. Penilaian kinerja juga merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menentukan hasil yang adil berdasarkan tingkat pekerjaan dan tingkat prestasi (Rao dalam Sinambela, 1996:1).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dimaknai bahwa penilaian kinerja adalah suatu evaluasi dari proses kerja yang dilaksanakan yang berkaitan dengan standar dari pekerjaan yang telah ditentukan. Suatu pekerjaan harus dilakukan evaluasi agar dapat mengetahui seberapa besar pencapaian dari pekerjaan tersebut telah dilakukan.

Metode penilaian kinerja menjadi penting untuk diperhatikan, mengingat bagus tidaknya penilaian kinerja yang dilakukan akan dipengaruhi oleh tepat tidaknya metode penilaian yang dipilih dan diimplementasikan. Penilaian kinerja merupakan bagian dari fungsi manajemen yang sangat penting, suatu organisasi merancang program penilaian kinerja untuk memberikan informasi terkait pencapaian dari kinerja.

Tujuan dari penilaian kinerja menurut Cumming dan Donald (dalam Sinambela, 2012:61) adalah :

- a) Untuk mencapai suatu kesimpulan yang evaluative atau yang memberi pertimbangan mengenai kinerja pegawai.
- b) Untuk mengidentifikasi kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan.
- c) Untuk pengembangan berbagai karya lewat program-program yang telah dilaksanakan.

Menurut Sastrohadiwiryono (2003:233) penilaian kinerja dilakukan dengan tujuan sebagai :

- a) Sumber data untuk perencanaan ketenagakerjaan dan kegiatan pengembangan jangka panjang bagi perusahaan yang bersangkutan.
- b) Nasihat yang perlu disampaikan kepada para tenaga kerja dalam perusahaan.
- c) Alat untuk memberikan umpan balik yang mendorong kearah kemajuan dan kemungkinan memperbaiki atau meningkatkan kualitas kerja bagi para tenaga kerja.
- d) Salah satu cara untuk menetapkan kinerja yang diharapkan dari seorang pemegang tugas dan pekerjaan.
- e) Landasan/bahan informasi dalam pengambilan keputusan pada bidang ketenagakerjaan baik promosi, mutasi, maupun kegiatan ketenagakerjaan lainnya.
- f) Standar dalam penentuan tinggi rendahnya kompensasi serta administrasi bagi tenaga kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dimaknai bahwa tujuan dari penilaian kinerja adalah sebagai landasan atau bahan informasi dalam pengambilan keputusan pada bidang ketenagakerjaan dan sebagai bahan pengembangan bagi instansi yang bersangkutan.

Indikator kinerja digunakan untuk menggambarkan capaian yang diperoleh oleh seorang pegawai. Definisi indikator kinerja adalah ukuran kualitatif atau kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan BPKP (dalam Mahsun, 2006:71).

Untuk mengetahui unit kerja perlu pengukuran, persepsi dan tolak ukur yang sama, demikian salah satu tujuan diadakan pengukuran indikator kinerja. Adapun indikator dari kinerja menurut John Minner (dalam Sudarmanto, 2009:11) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Waktu, yaitu penggunaan waktu dalam kerja seperti tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif / jam kerja hilang.
- d. Kerja sama, yaitu kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Dari penjelasan John Minner diatas, pengukuran kinerja pegawai dapat diukur apabila masyarakat mendapat kepuasan dari pelayanan dan pelaksanaan yang di berikan oleh pegawai tersebut.

Penulis memilih menggunakan indikator tentang pengukuran kinerja pegawai yang dikemukakan oleh John Minner dalam Sudarmanto (2009:8) karena

dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

## B. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari variabel penelitian ini yaitu “Kinerja Pegawai”, maka penulis menguraikan alur kerangka pemikiran dengan mendudukkan empat indikator yang ada menurut John Minner dalam Sudarmanto (2009:8). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar II.1: Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**



Sumber: Hasil Modifikasi Penulis, 2020.



### C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan pemberian pemahaman dalam menafsirkan istilah atau pun konsep terkait usulan penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

1. Administrasi adalah segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat (korespondensi), kearsipan, agenda. Dalam penelitian ini, administrasi adalah segala hal termasuk menulis, mendokumentasikan hasil penelitian, dan lain-lain.
2. Organisasi adalah suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai tugas dan fungsi yang dilakukan oleh sekelompok orang seperti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Manajemen adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
5. Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, motivasi, kompetensi, dan kepentingan dalam organisasi sehingga mempengaruhi sikap dan perilaku dalam menjalankan kinerja.

6. Kinerja Pegawai adalah perilaku yang dilakukan pegawai selama di tempat kerja yang memberi kontribusi terhadap tujuan organisasi.
7. Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.
8. Kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan yang dilakukan oleh pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
9. Kuantitas yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
10. Waktu yaitu penggunaan waktu oleh pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam bekerja seperti tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif, atau jam kerja hilang.
11. Kerjasama yaitu kerjasama pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dengan orang lain dalam bekerja.

#### **D. Operasional Variabel**

Operasional variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator, item penilaian, dan skala pengukuran yang baik dan akurat. Tujuan operasional variabel ini adalah untuk menjelaskan

mengenai konsep-konsep utama dalam penelitian ini dan pengelompokan item penilaian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Menurut John Minner dalam Sudarmanto (2009:8), Kinerja Pegawai adalah perilaku yang dilakukan pegawai selama di tempat kerja yang memberi kontribusi terhadap tujuan organisasi.	Kinerja Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1. Kualitas	1. Melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin. 2. Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab.	Tinggi Cukup Tinggi Kurang Tinggi
		2. Kuantitas	1. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang. 2. Melayani dengan sikap hormat dan sopan.	Tinggi Cukup Tinggi Kurang Tinggi
		3. Waktu	1. Memberikan pelayanan dengan tepat waktu. 2. Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar.	Tinggi Cukup Tinggi Kurang Tinggi
		4. Kerjasama	1. Melakukan koordinasi dengan semua pegawai dalam bekerja. 2. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas.	Tinggi Cukup Tinggi Kurang Tinggi

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2020.

#### E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : Tinggi (3 skor), Cukup Tinggi (2 skor), dan Kurang Tinggi (3 skor).

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan persentase dengan alat bantu tabel frekuensi, yakni dengan terlebih dahulu

menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator. Untuk lebih jelasnya tentang kategori ukuran tersebut akan diuraikan dibawah ini :

➤ **Ukuran Variabel**

Tinggi : Apabila penilaian terhadap Kinerja Pegawai berada pada skala 67 - 100%

Cukup Tinggi : Apabila penilaian terhadap Kinerja Pegawai berada pada skala 34 - 66%

Kurang Tinggi : Apabila penilaian terhadap Kinerja Pegawai berada pada skala 0 - 33%

➤ **Ukuran Indikator Variabel**

**1. Kualitas**

Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kualitas berada pada skala 67 - 100%

Cukup Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kualitas berada pada skala 34 - 66%

Kurang Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kualitas berada pada skala 0 - 33%

**2. Kuantitas**

Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kuantitas berada pada skala 67 - 100%

Cukup Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kuantitas berada pada skala 34 - 66%

Kurang Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kuantitas berada pada



skala 0 - 33%

### 3. Waktu

Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu berada pada skala 67 - 100%

Cukup Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu berada pada skala 34 - 66%

Kurang Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Waktu berada pada skala 0 - 33%

### 4. Kerjasama

Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kerjasama berada pada skala 67 - 100%

Cukup Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kerjasama berada pada skala 34 - 66%

Kurang Tinggi : Apabila penilaian terhadap indikator Kerjasama berada pada skala 0 - 33%

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif, dengan analisa kuantitatif. Yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta menjelaskan dan menganalisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk). Karena peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian, sehingga akan ditemukan kejadian-kejadian relatif dan diperoleh gambaran yang sangat jelas dari hasil analisisnya.

Tipe penelitian kuantitatif digunakan karena dapat lebih akurat dan terperinci. Tujuan dari penelitian anilisis deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode ini juga disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interprestasi terhadap yang ditemukan dilapangan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun alasan penulis memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Lokasi Penelitian yaitu dikarenakan kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kuantan Singingi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk masih kurang maksimal.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Selanjutnya, Sampel menurut Sugiyono (2012:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili). Karena jika tidak representative, maka ibarat orang bisu disuruh menyanyikan sebuah lagu.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 42 orang. Yaitu terdiri dari 1 orang Kepala Disdukcapil, 1 orang Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 10 orang Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan 30 orang masyarakat yang berkunjung ke kantor dinas dalam 1 hari.

**Tabel III.1: Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Disdukcapil	1	1	100%
2	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1	1	100%
3	Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	10	10	100%
4	Masyarakat yang berkunjung ke kantor dinas dalam 1 hari	100	30	30%
<b>Jumlah</b>		<b>112</b>	<b>42</b>	<b>37%</b>

Sumber: Data Penelitian, 2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 42 orang. Yaitu terdiri dari 1 orang Kepala Disdukcapil, 1 orang Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 10 orang Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan 30 orang masyarakat yang berkunjung ke kantor dinas dalam 1 hari.

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik Purposive Sampling, dimana menurut Sugiyono (2009:96) Purposive Sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Teknik Purposive Sampling ini ditujukan kepada 30 orang masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam satu hari.

Kemudian peneliti juga menggunakan Teknik Sensus dalam pengambilan sampel, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik sensus ini ditujukan kepada seluruh pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sebanyak 10 orang. Terkhusus untuk Kepala Disdukcapil dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data. Kemudian untuk 40 orang responden lainnya, peneliti menggunakan teknik kuesioner dalam mengumpulkan data.



## E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang baik serta keterangan-keterangan dan data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

### a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dengan hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi atau diperoleh melalui kegiatan peneliti turun langsung kelapangan / lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap serta berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu langsung memberikan angket terhadap objek penelitian ini yakni Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Masyarakat. Sehingga diperoleh data, informasi serta keterangan mengenai penelitian ini yakni Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk).

### b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data dan informasi serta keterangan yang relevan dari organisasi yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Data sekunder ini diperoleh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, baik dari dokumen resmi yang diberikan seperti struktur organisasi maupun informasi atau keterangan yang telah dipublikasikan pada papan informasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian.

### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih absah, jelas dan akurat serta aktual. Dan kemudian teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada responden yang dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti, yang dalam hal ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

### 3. Angket / Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis pada responden dan akan dijawab juga secara tertulis oleh responden. Kuisisioner diserahkan kepada para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan masyarakat yang berkunjung ke kantor dinas untuk diisi dan dijawab berdasarkan fakta yang terjadi atau keadaan sebenarnya.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen baik foto, video maupun rekaman atau media lain.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan dianalisis secara deskriptif, yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta di lapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat ditarik kesimpulan.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diamati dan diselidiki agar jelas kondisi sebenarnya. Penemuan fenomena dan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk juga usaha menemukan hubungan satu dengan yang lainnya didalam aspek yang diteliti.

## BAB IV

### DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi

##### 1. Keadaan Geografis Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi pada awalnya merupakan bagian dari Kabupaten Indragiri Hulu. Wacana otonomi daerah yang berkembang pada tahun 1999 telah melahirkan terbentuknya sebuah Kabupaten baru sebagai hasil dari pemekaran Kabupaten Indragiri Hulu, yakni Kabupaten Kuantan Singingi atau Kuansing yang memiliki ibu kota Teluk Kuantan. Melalui Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999, Kabupaten Indragiri Hulu secara resmi dibagi menjadi dua bagian, yakni Kabupaten Indragiri Hulu dengan Ibu kotanya Rengat dan Kabupaten Kuantan Singingi dengan Ibu kotanya Taluk Kuantan

Pada saat Kabupaten Kuantan Singingi menjadi sebuah kabupaten Defenitif yang terdiri dari 6 (enam) kecamatan dengan 151 pemerintahan Desa/Kelurahan. Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Kuantan Tengah, Kecamatan Singingi, Kecamatan Kuantan Mudik, Kecamatan Kuantan Hilir, Kecamatan Cerenti dan Kecamatan Benai. Sejak dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2012, jumlah Kecamatan Kuantan singingi tercatat menjadi 15 Daerah Kecamatan. Kecamatan-Kecamatan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Benai
2. Kecamatan Cerenti
3. Kecamatan Gunung Toar
4. Kecamatan Hulu Kuantan
5. Kecamatan Inuman



6. Kecamatan Kuantan Hilir
7. Kecamatan Kuantan Mudik
8. Kecamatan Kuantan Tengah
9. Kecamatan Logas Tanah Darat
10. Kecamatan Pangean
11. Kecamatan Singingi
12. Kecamatan Singingi Hilir
13. Kecamatan Kuantan Hilir Seberang
14. Kecamatan Sentajo Raya
15. Kecamatan Pucuk Rantau

Kabupaten Kuantan Singingi secara geografis, geoekonomi dan geopolitik terletak pada jalur tengah Lintas Sumatera dan berada dibagian selatan Provinsi Riau, yang mempunyai peranan yang cukup strategis sebagai simpul perdagangan untuk menghubungkan daerah produksi dan pelabuhan, terutama pelabuhan kuala enok. Dengan demikian Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai peluang untuk mengembangkan sektor-sektor pertanian secara umum, perdagangan barang dan jasa, transportasi dan perbankan serta pariwisata. Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 15 (lima belas) Kecamatan dengan luas wilayah 7,656,03 Km<sup>2</sup>, yang berada pada posisi antara 0<sup>00</sup>-1<sup>00</sup> Lintang Selatan dan 101<sup>0</sup> 02 – 101<sup>0</sup> 55 Bujur Timur. Batas-batas Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

1. Sebelah utara : Kabupaten Kampar dan Pelalawan
2. Sebelah selatan : Propinsi Jambi
3. Sebelah barat : Propinsi Sumatra Barat
4. Sebelah timur : Kabupaten Indragiri Hulu

## 2. Topografi

Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi secara Morfologi dapat dibagi atas dataran rendah, perbukitan bergelombang, perbukitan tinggi dan pegunungan,

dengan variasi sebagian besar merupakan satuan perbukitan bergelombang yaitu sekitar  $3^0$ - $15^0$  diatas permukaan laut.

### **3. Geologi**

Secara struktur Geologi wilayah Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari patahan naik, patahan mendatar, dan lipatan, tersusun dari kelompok batuan sedimen, metamorfosis, batuan vulkanik, dan instrusi serta endapan permukaan. Disamping itu Kabupaten Kuantan Singingi memiliki potensi sumber daya mineral yang beragam.

### **4. Iklim**

Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara  $32,6^0\text{C}$  –  $36,5^0$  C dan suhu minimum berkisar antara  $19,2^0\text{C}$  –  $22,0^0$  C. Curah hujan antara 229,00-1.133,0 mm per tahun.

### **5. Hidrografi**

Terdapat dua sungai besar yang melintas wilayah Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Sungai Kuantan dan Sungai Singingi, maka untuk nama Kuantan Singingi diambil dari 2 induk sungai yang mengalir mengelilingi Kabupaten Kuansing yaitu sungai kuantan dan sungai singingi. Peranan sungai tersebut sangat penting terutama sebagai sarana transportasi, sumber air bersih, budi daya perikanan, dan dapat dijadikan sumberdaya buatan untuk menghasilkan suplai listrik tenaga air. Daerah aliran sungai (DAS) sungai Kuantan mengalir 9 (sembilan) Kecamatan.

## 6. Visi dan Misi

### a. Visi

Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang bersih, efektif, religius, cepat, aman, harmonis, agamis, berbudaya dan bersejarah (KUANSING BERCAHAYA).

### b. Misi

- a. Peningkatan upaya pemerintahan yang bersih sebagai langkah mewujudkan terciptanya pemerintahan yang baik di Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Mengefektifkan dan mengoptimalkan kualitas pendidikan dan kesehatan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.
- c. Mempercepat pertumbuhan dan perkembangan ekonomi daerah yang berkualitas dan berimbang serta mendorong berbagai lapangan usaha/usaha baru yang memanfaatkan sumber daya manusia local/daerah.
- d. Membangun hubungan yang harmonis sekaligus meningkatkan respon dan kepekaan aparat pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi terhadap lapisan masyarakat.
- e. Meningkatkan keamanan dan ketertiban, menciptakan iklim yang kondusif bagi investor dalam menjalankan usahanya di Kabupaten Kuantan Singingi
- f. Penanggulangan kemiskinan dan kesenjangan dalam masyarakat antar penduduk maupun antar wilayah.

- g. Peningkatan pembangunan infrastruktur yang memadai.
- h. Peningkatan pemanfaatan sumber daya alam melalui optimalisasi agrobisnis dan agroindustri dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan sekitar secara berkesinambungan.
- i. Peningkatan implementasi desentralisasi dan otonomi di daerah melalui reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik.

Meningkatkan stabilitas kerukunan beragama dan melestarikan adat serta budaya daerah dan budaya nasional dilingkungan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

## **B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuantan Singingi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi merupakan satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah, yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan Tugas Desentralisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi periode 2018-2023 di pimpin oleh Bapak H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si.

### **2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi periode 2018-2023 yaitu :

**VISI** : “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Efektif, Tepat Dan Benar”.



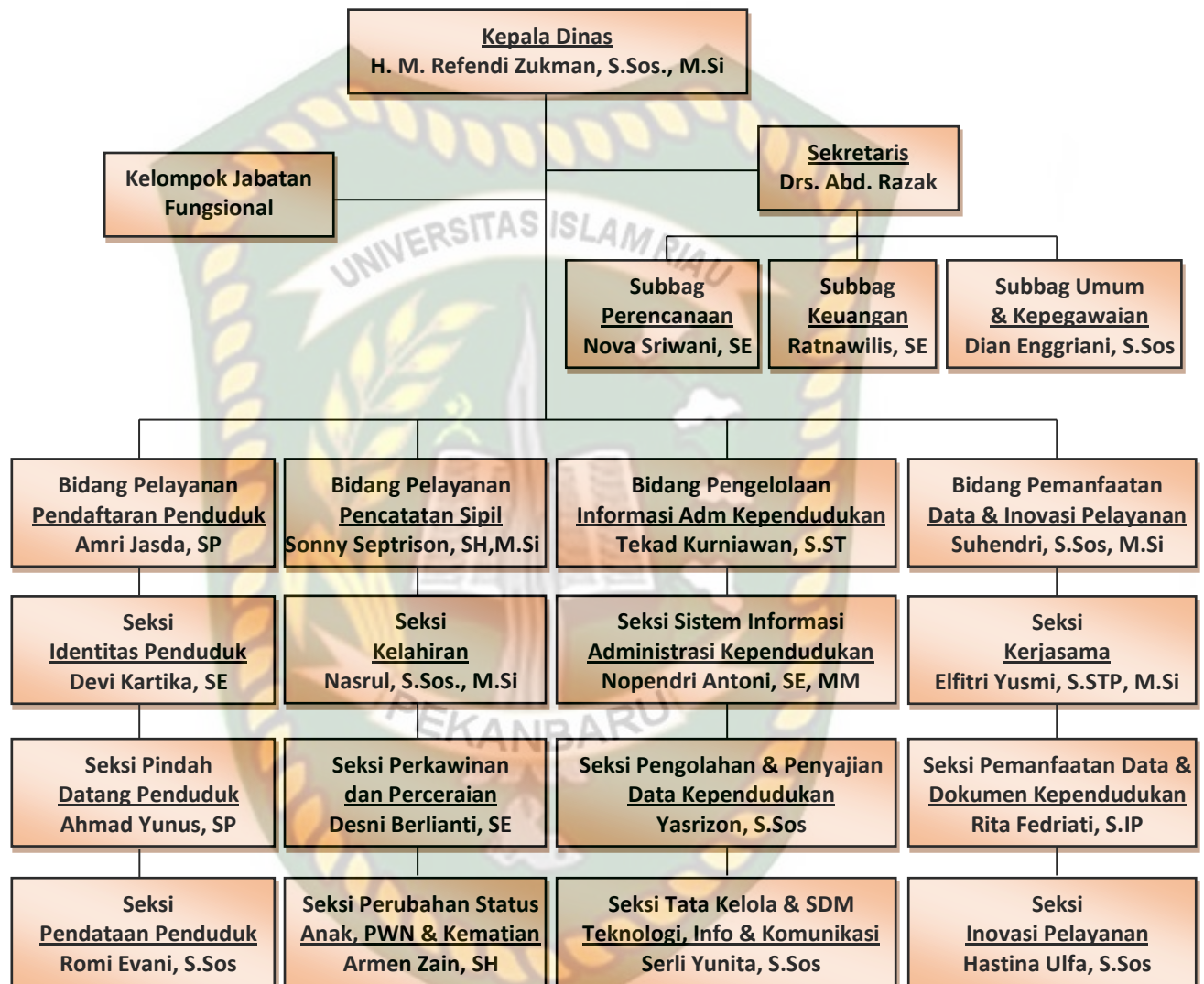
**MISI :**

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Meningkatkan system pengendalian data base administrasi kependudukan;
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Meningkatkan pengawasan mobilitas penduduk, yang berwawasan kependudukan.

**3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Adapun Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2018-2023 dapat dilihat pada gambar bagan berikut ini :

**Gambar IV.1: Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2018-2023**



*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.*

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 21 orang, yang terdiri dari 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Sekretaris, 3 orang Kepala Sub Bagian, 4 orang Kepala Bidang, dan 12 orang Kepala Seksi.

#### 4. Profil Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Adapun data pegawai Disdukcapil secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.1 : Data Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Secara Detail**

No	Nama	Jabatan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa Kerja
1	2	3	4	5	6	7
1	H. M. Refendi Zukman, S.Sos, M.Si	Kepala Dinas	49 Tahun	Laki-laki	S2	2 Tahun
2	Drs. Abd. Razak	Sekretaris	53 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
3	Nova Sriwani, SE	Kasubag Perencanaan	48 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
4	Ratnawilis, SE	Kasubag Keuangan	47 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
5	Dian Enggraini, S.Sos	Kasubag Umum & Kepegawaian	42 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
6	Amri Jasda, SP	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	51 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
7	Devi Kartika Sari, SE	Kasi Identitas Penduduk	39 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
8	Ahmad Yunus, SP	Kasi Pindah Datang Penduduk	50 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
9	Romi Evani, S.Sos	Kasi Pendataan Penduduk	46 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
10	Sonny Septrison, SH, M.Si	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	54 Tahun	Laki-laki	S2	7 Tahun
11	Nasrul, S.Sos, M.Si	Kasi Kelahiran	44 Tahun	Laki-laki	S2	7 Tahun

1	2	3	4	5	6	7
12	Desni Berlianti, SE	Kasi Perkawinan dan Perceraian	38 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
13	Armen Zain, SH	Kasi Perubahan Status Anak, PWN & Kematian	39 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
14	Tekad Kurniawan, S.ST	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	52 Tahun	Laki-laki	S1	2 Tahun
15	Nopendri Antoni, SE., MM	Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	41 Tahun	Laki-laki	S2	2 Tahun
16	Yasrizon, S.Sos	Kasi Pengolahan Penyajian Data Kependudukan	32 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
17	Serli Yunita, S.Sos	Kasi Tata Kelola SDM dan Tekno, Info & Komunikasi	30 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun
18	Suhendri, S.Sos, M.Si	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	49 Tahun	Laki-laki	S2	7 Tahun
19	Elfitri Yusmi, S.STP., M.Si	Kasi Kerjasama	45 Tahun	Perempuan	S2	7 Tahun
20	Rita Fedriati, S.IP	Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	30 Tahun	Perempuan	S1	2 Tahun
21	Hastina Ulfa, S.Sos	Kasi Inovasi Pelayanan	32 Tahun	Perempuan	S1	7 Tahun

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 21 orang, yang berjenis kelamin laki-laki 11 orang dan 10 orang perempuan, kemudian pendidikan pegawai terdiri dari 6 orang yang memiliki pendidikan S2 dan 15 orang lainnya berpendidikan S1, kemudian masa kerjanya rata-rata 2 tahun sampai 7 tahun.



## 5. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 22 Tahun 2009 telah ditetapkan Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan serta melaksanakan kewenangan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selanjutnya Adapun tugas pokok dan fungsi di setiap jabatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu sebagai berikut :

### Kepala Dinas

- (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pelayanan kependudukan dan administrasi pencatatan sipil.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:
  - a. penyusunan program dan anggaran;
  - b. pengelolaan keuangan;
  - c. pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
  - d. pengelolaan urusan kepegawaian;
  - e. penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - f. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
  - g. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;

- h. pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- i. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- j. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- k. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- l. pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- m. pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

### **Sekretariat**

- (1) Sekretariat merupakan unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur staf dalam pelaksanaan administrasi dinas yang dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas;
- (2) Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan dinas dengan uraian tugas sebagai berikut
  - a. pengordinasian penyusunan kebijakan, rencana strategis, program, kegiatan, dan anggaran serta tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - b. pelaksanaan pengelolaan keuangan;
  - c. pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
  - d. pengordinasian dan pelaksanaan kerjasama di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
  - e. pengelolaan urusan kepegawaian
  - f. pelaksanaan pelayanan teknis administrasi pengesahan/legalisasi surat dan dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - g. memverifikasi bahan rencana program dan kegiatan bidang keuangan, kepegawaian, umum dan perlengkapan;
  - h. mengkoordinasikan rencana program dan kegiatan dengan instansi terkait;
  - i. mengevaluasi dan memverifikasi pengesahan dokumen kependudukan;

- j. mengevaluasi rencana kebutuhan blanko dokumen kependudukan;
- k. mengevaluasi pelaporan KIR dan KIB
- l. penilaian terhadap hasil kerja bawahan untuk bahan pertimbangan karier;
- m. pelaksanaan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
- n. pelaporan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan kepada atasan.

### **Subbagian Umum dan Kepegawaian**

- (1) Subbagian Umum dan Kepegawaian merupakan satuan pelaksana sekretariat dalam pelaksanaan ketatausahaan, perlengkapan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip, dan dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Dinas.
- (2) Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi pegawai, urusan perlengkapan rumah tangga dan penataan barang milik daerah, dengan uraian tugas sebagai berikut :
  - a. menyusun bahan penyusunan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran serta dokumen pelaksanaan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan lingkup tugasnya;
  - b. melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan lingkup tugasnya;
  - c. melaksanakan kegiatan surat-menyurat, perlengkapan, kebersihan, keindahan, ketertiban, ketentraman, keamanan, kearsipan, dan dokumentasi serta keprotokoleran;
  - d. melaksanakan kegiatan perencanaan, pengembangan, pembinaan, dan kesejahteraan kepegawaian;
  - e. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris Dinas; dan
  - f. pelaporan dan pertanggungjawaban tugas.

### **Subbagian Perencanaan**

- (1) Subbagian Perencanaan merupakan satuan pelaksana sekretariat dalam pelaksanaan pengordinasian penyusunan dokumen pelaksanaan program dan

kegiatan serta rencana kerjas, yang dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Dinas.

(2) Subbagian Perencanaan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi penyusunan program dan kegiatan serta rencana kerja, dengan uraian tugas sebagai berikut:

- a. penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja dinas;
- b. pengumpulan bahan dalam rangka perencanaan program dan kegiatan;
- c. penganalisaan dan penyajian data serta mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan rencana program kerja dinas;
- d. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
- e. pengumpulan bahan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. pengumpulan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- h. penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ;
- i. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan

### **Subbagian Keuangan**

(1) Subbagian Keuangan merupakan satuan pelaksana sekretariat dalam pelaksanaan pengordinasian penyusunan dokumen pelaksanaan anggaran, administrasi keuangan yang dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Dinas.



(2) Subbagian Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan dan pembukuan, dengan uraian tugas sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana dan program kerja operasional subbagian keuangan;
- b. penghimpunan bahan dalam rangka perencanaan kegiatan anggaran dinas;
- c. penganalisaan dan penyajian data serta mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan anggaran dinas;
- d. penatausahaan pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja dinas;
- e. pengkoordinasian pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan dinas dengan sub unit lain di luar lingkungan dinas;
- f. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
- g. pengkoordinasian pelaksanaan tugas bendahara dinas;
- h. penghimpunan bahan penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan dinas;
- i. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada pimpinan.

#### **Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

(1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk merupakan unit dasar di bawah Kepala Dinas yang membidangi masalah pelayanan pendaftaran dan pendataan penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

(2) Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, dengan uraian tugas sebagai berikut :

- a. penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;

- e. pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- h. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
- i. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

### **Seksi Identitas Penduduk**

- (1) Seksi Identitas Penduduk merupakan satuan pelaksana bidang pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab pada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk, dengan uraian tugas sebagai berikut :
  - a. penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan identitas penduduk;
  - b. pelaksanaan pelayanan pendafrtan penduduk dalam system administrasi kependudukan;
  - c. pelaksanaan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan NIK dan pendaftaran perubahan alamat;
  - d. pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
  - e. persiapan bahan untuk penandatanganan dokumen kependudukan yang menyangkut penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
  - f. pelaksanaan pengadaan dan pendistribusian blanko Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
  - g. pelaksanaan pemeriksaan, penelitian berkas pendaftaran pencatatan dan penerbitan data kependudukan serta perubahan status Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing;
  - h. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

- i. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
- j. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

### **Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk**

- (1) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk merupakan satuan pelaksana pelayanan pindah datang penduduk dan pendataan penduduk yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang dan pendataan penduduk, dengan rincian tugas sebagai berikut:
  - a. penetapan penyusunan dan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk;
  - b. pelaksanaan administrasi pendaftaran dan pendataan penduduk melalui formulir isian biodata penduduk;
  - c. pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan pindah datang penduduk;
  - d. pelaksanaan pendaftaran pindah datang penduduk dan pendataan penduduk antar Negara, penduduk dalam wilayah, dan pendaftaran pindah datang Warga Negara Asing;
  - e. pelaksanaan pendaftaran Warga Negara Asing tinggal sementara;
  - f. pelaksanaan pelayanan surat keterangan pindah dan surat keterangan pindah datang, surat keterangan tempat tinggal dan surat keterangan tinggal sementara;
  - g. pendataan penduduk miskin, penduduk musiman, penduduk korban bencana alam, penduduk korban bencana social, komunitas terpencil, orang terlantar dan penduduk rentan administrasi kependudukan;
  - h. pemutakhiran database kependudukan melalui pengawasan/pemantauan terhadap perpindahan penduduk;
  - i. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
  - j. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang

### **Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

- (1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil merupakan unit dasar di bawah Kepala Dinas yang membidangi masalah pelayanan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, dengan rincian tugas sebagai berikut :
  - a. penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - b. perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
  - c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan 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. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
  - i. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

### **Seksi Kelahiran, Kematian, dan Pewarganegaraan**

- (1) Seksi Kelahiran, Kematian, dan Pewarganegaraan merupakan satuan pelaksana pelayanan kelahiran, kematian, dan pewarganegaraan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi Kelahiran, Kematian, dan Pewarganegaraan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran,



perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian, dengan rincian tugas sebagai berikut:

- a. penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan kelahiran;
- b. penyusunan program dan evaluasi kegiatan pengelolaan pendaftaran kelahiran;
- c. penyusunan bahan pencatatan pendaftaran kelahiran;
- d. pelaksanaan pengelolaan register akta kelahiran;
- e. pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengelolaan data penerbitan akta kelahiran bagi Warga Negara Asing dan Warga Negara Indonesia;
- f. penganalisaan berkas pengajuan permohonan penerbitan akta kelahiran yang terlambat pelaporannya;
- g. pencatatan, pendaftaran, pemeriksaan dan penelitian berkas pencatatan, pengelolaan perubahan dan anti nama serta peristiwa penting;
- h. pelaksanaan penyiapan data kelahiran sebagai bahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
- i. pemverifikasian dan validasi formulir isian berkas akta kelahiran dan kematian;
- j. pencatatan data dalam buku register akata kematian;
- k. pengawasan pencatatan pewarganegaraan;
- l. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
- m. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

#### **Seksi Perkawinan dan Perceraian**

- (1) Seksi Perkawinan dan Perceraian merupakan satuan pelayanan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan dan bertanggungjawab di bawah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak, dengan rincian tugas sebagai berikut:

- a. penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak;
- b. pencatatan dan pendaftaran perkawinan, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian dan pengangkatan anak;
- c. pemeriksaan dan penelitian pencatatan, penelitian kelengkapan persyaratan dan penerbitan akta perkawinan dan akta perceraian bagi Warga Negara Asing dan Warga Negara Indonesia;
- d. pemverifikasian dan validasi pada formulir perubahan status anak;
- e. pemeriksaan dan penelitian pencatatan, kelengkapan persyaratan dan penerbitan akta Pengakuan Anak, Pengesahan Anak dan Pengangkatan Anak bagi WNI dan WNA;
- f. pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan, akta perceraian, pencatatan pengangkatan anak, pengesahan dan pengakuan anak;
- g. pelaksanaan pencatatan peristiwa penting lainnya;
- h. pelaksanaan pengelolaan register akta perkawinan dan akta perceraian;
- i. pelaksanaan penyiapan data perkawinan dan perceraian sebagai bahan SIAK
- j. pelaksanaan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak;
- k. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- l. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
- m. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

#### **Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

- (1) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan merupakan unit dasar di bawah Kepala Dinas yang menangani pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan serta komunikasi data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas untuk memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan

penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data, dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- b. perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- e. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
- f. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

#### **Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**

- (1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan satuan pelaksanaan yang menangani pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan, dengan rincian tugas sebagai berikut:
  - a. penyusunan dan program kerja operasional kegiatan pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan;



- b. perencanaan dan penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan system informasi administrasi kependudukan;
- c. pelaksanaan tugas yang ditugaskan Kepala Bidang SIAK dalam melaksanakan tugasnya di bidang SIAK;
- d. penetapan upaya pemecahan permasalahan di bidang SIAK yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. penetapan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas pengelolaan SIAK;
- f. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
- g. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

#### **Seksi Pengolahan, Penyajian Data dan Peningkatan SDM TIK**

- (1) Seksi Pengolahan, Penyajian Data dan Peningkatan SDM TIK merupakan satuan pelaksana yang menangani pengolahan dan penyajian data serta pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data serta pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya teknologi informasi dan komunikasi, dengan rincian tugas sebagai berikut :
  - a. penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan pengelolaan dan penyajian data;
  - b. pelaksanaan perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil;
  - c. pelaksanaan pengembangan peningkatan system teknologi informasi dan komunikasi serta peningkatan SDM teknologi informasi dan komunikasi;
  - d. pelaksanaan upaya pemecahan masalah di bidang pengolahan dan penyajian data;
  - e. pelaksanaan evaluasi, pengendalian dan pelaporan pelaksanaan tugas;



- f. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsi;
- g. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

### **Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi**

- (1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi merupakan unit dasar pelayanan di bawah Kepala Dinas yang menangani pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Bidang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, dengan uraian tugas sebagai berikut ;
- (3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi mempunyai rincian tugas sebagai berikut:
  - a. penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - b. perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - d. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
  - e. pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
  - f. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - h. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas pokok dan fungsi;
  - i. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

### **Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan**

- (1) Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan merupakan satuan pelaksana yang melayani seksi pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan dan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis serta pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan dan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. dengan uraian tugas sebagai berikut:
- (3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mempunyai rincian tugas sebagai berikut:
  - a. penyusunan program kerja operasional kegiatan kerja sama pelayanan kependudukan dan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - b. membangun kemitraan antar sector public, masyarakat, dan sector swasta dalam rancangan dan pelaksanaan pelayanan kependudukan;
  - c. pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam peningkatan pelayanan kependudukan;
  - d. pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis dampak kependudukan;
  - e. penyusunan program pengembangan serta inovasi pelayanan;
  - f. pelaksanaan evaluasi, pengendalian dan pelaporan pelaksanaan tugas;
  - g. merencanakan dan menyusun program kerja operasional Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan;
  - h. mengembangkan kemitraan antara sector public, masyarakat dan sector swasta dalam rancangan dan peningkatan pelayanan kependudukan;
  - i. merencanakan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait integrasi dan sinkronisasi kegiatan bidang administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan di lingkungan pemerintah daerah;
  - j. merencanakan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis dampak kependudukan;
  - k. menyusun laporan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas;

- l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi.
- m. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
- n. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

### **Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan**

- (1) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan merupakan satuan pelaksana yang menangani seksi pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan. dengan uraian tugas sebagai berikut:
- (3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai rincian tugas sebagai berikut:
  - a. penyusunan program kerja operasional kegiatan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
  - b. merencanakan kebijakan pelaksanaan program di bidang data dan dokumen kependudukan;
  - c. penyelenggaraan penyimpanan dokumen arsip kependudukan dan pencatatan sipil;
  - d. pelaksanaan pembangunan bank data kependudukan sebagai perlindungan data pribadi penduduk;
  - e. pelaksanaan pengumpulan, penataan dan penyimpanan dokumen arsip pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
  - f. menyusun program kerja operasional Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
  - g. menyusun bahan kebijakan terkait pengamanan data kependudukan;



- h. merancang pemeliharaan hasil perekaman data kependudukan Menyusun pengelolaan dan pendokumentasian data kependudukan dan pencatatan sipil serta penyimpanan arsip kegiatan pelayanan;
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi;
- j. merencanakan koordinasi dengan instansi lain terkait seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- k. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas pokok dan fungsi;
- l. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

### **Kelompok Jabatan Fungsional**

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kelompok jabatan fungsional tertentu dan jabatan fungsional lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- (3) Kelompok jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk;
- (4) Jumlah tenaga fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja;
- (5) Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (6) Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (7) Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Ketua Kelompok Jabatan Fungsional yang dipilih dari pejabat fungsional dan diajukan pengangkatannya kepada Kepala Dinas.



## Peraturan Kerja

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Perangkat Daerah wajib melaksanakan prinsip koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta hubungan dinas antar SKPD.
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pimpinan SKPD wajib mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif, efisien, objektif dan produktif dalam rangka pencapaian visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai bagian dari visi dan misi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Setiap pejabat struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mendayagunakan, membina, mengembangkan, mengordinasikan, membimbing, dan/atau memfasilitasi setiap bawahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing.
4. Setiap pejabat struktural dan fungsional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menjalankan prinsip koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam hubungan internal dan eksternal.
5. Setiap pejabat struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memegang jabatan managerial wajib mengambil tindakan sedini mungkin apabila ditemukan atau ada indikasi penyimpangan dalam lingkup tugas, fungsi dan kewenangan serta tanggung jawab masing-masing.

## 6. Produk Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun data mengenai produk pelayanan administrasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.2 : Produk Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Produk Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya
1	2	3	4	5
1	KTP Elektronik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir permohonan KTP (F-107)</li> <li>2. Rekaman data (KTP-el)</li> <li>3. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>4. Fotocopy KK</li> <li>5. Pas Photo 3x4 2 lembar (merah-tahun ganjil &amp; biru-tahun lahir genap)</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
2	Penerbitan Kartu Keluarga Baru	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan</li> <li>2. Formulir permohonan KK (F-1.06)</li> <li>3. Formulir biodata penduduk WNI (F-1.01)</li> <li>4. Formulir biodata penduduk (F-1.02)</li> <li>5. Fotocopy kutipan akta kelahiran seluruh anggota keluarga</li> <li>6. Fotocopy akta perkawinan/buku nikah/perceraian</li> <li>7. KK lama</li> <li>8. Surat keterangan pindah datang dari daerah asal</li> <li>9. Surat keterangan datang dari luar negeri (bagi WNI dari luar negeri)</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
3	Perubahan Kartu Keluarga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KK asli yang akan dirubah</li> <li>2. KK asli yang akan dipecah</li> <li>3. KK asli yang akan ditumpangi</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis

4	Akta Kelahiran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keterangan kelahiran dari bidan, RS, rumah bersalin, puskesmas</li> <li>2. Berita acara kepolisian dan surat keterangan medis</li> <li>3. Surat keterangan kelahiran dari desa/lurah dan formulir F2.01</li> <li>4. Fotocopy akta nikah</li> <li>5. Fotocopy KTP/KK orangtua/pemohon</li> <li>6. Menyertakan fotocopy KTP 2 orang saksi kelahiran.</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
5	Akta Perceraian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan perceraian dari pengadilan/MA</li> <li>2. Kutipan akta perkawinan suami/istri asli</li> <li>3. Fotocopy KK dan KTP suami/istri</li> <li>4. Fotocopy KTP pelapor</li> <li>5. Fotocopy KTP 2 orang saksi</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
6	Akta Kematian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keterangan kematian dari RS</li> <li>2. Surat keterangan kematian dari desa/lurah setempat</li> <li>3. Fotocopy kutipan akta nikah</li> <li>4. KK dan KTP yang meninggal</li> <li>5. Fotocopy kutipan akta kelahiran yang meninggal dunia</li> <li>6. Fotocopy KTP 2 orang saksi kematian</li> <li>7. KTP pelapor yang masih berlaku</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
7	Akta Perkawinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan perkawinan yang sah dari instansi terkait</li> <li>2. Surat keterangan asli perkawinan dari pemuka agama</li> <li>3. Fotocopy KTP dan KK calon mempelai</li> <li>4. Fotocopy KTP orang tua / wali</li> <li>5. Fotocopy akta kelahiran calon mempelai</li> <li>6. Surat keterangan N1, N2, N3 dan N4 dari kelurahan</li> <li>7. Paspor atau SKTT bagi orang asing</li> <li>8. Surat kuasa bagi yang menggunakan wali</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis
8	Administrasi Penduduk Datang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SKPWNI asli dan fotocopy</li> <li>2. Biodata penduduk</li> <li>3. Surat nikah/cerai/kematian</li> <li>4. KTP-el</li> <li>5. Surat domisili dari desa tujuan yang diketahui camat</li> <li>6. Akta kelahiran, ijazah masing-masing anggota keluarga</li> <li>7. Pas photo 4x6 = 4 lembar</li> <li>8. KK asli yang ditumpang</li> </ol>	14 Hari Kerja	Gratis

1	2	3	4	5
9	Administrasi Penduduk Pindah	1. Surat pengantar pindah kelurahan 2. KK asli 3. KTP asli 4. Dokumen peristiwa kependudukan dan peristiwa penting pendukung lainnya	14 Hari Kerja	Gratis
10	Legalisir Dokumen Kependudukan	1. KK dan KTP asli beserta fotocopinya	1-3 Jam	Gratis

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa produk pelayanan administrasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 10 produk pelayanan, dengan waktu penyelesaian selama 14 hari kerja, dan semua pelayanan tersebut tidak dipungut biaya atau gratis.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk), maka akan dibahas dan dijelaskan berdasarkan uraian berikut ini:

#### A. Identitas Responden

Identitas responden diperlukan untuk memberikan gambaran yang signifikan (jelas) antara data dengan responden dengan analisa yang dilakukan, identitas responden juga dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari penelitian. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan jumlah responden berjumlah 2 orang. Kemudian penulis juga menyebarkan kusioner kepada 10 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan 30 orang masyarakat yang berkunjung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam satu hari.

Dengan demikian untuk memperoleh data yang selanjutnya akan dianalisa sebagai bahan informasi maka perlu mencari data yang akurat dari responden. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan melalui penyebaran kusioner dan wawancara sehingga diperoleh identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, dan tingkat pendidikan responden.

## 1. Jenis Kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.1 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase%
1	Laki-laki	27	64%
2	Perempuan	15	36%
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden penelitian dalam penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) terdiri dari 27 orang jenis kelamin laki-laki (64%) dan 15 orang jenis kelamin perempuan (36%). Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan persentase 64%.

## 2. Tingkat Usia

Usia yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi keadaan psikologisnya. Ini berarti semakin lanjut usia seseorang maka makin stabil psikologisnya,

sedangkan semakin muda seseorang maka keadaan psikologisnya akan cenderung labil. Identitas usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.2 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berdasarkan Tingkat Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	31	74%
2	31-40 Tahun	3	7%
3	41-50 Tahun	8	19%
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Penelitian 2020.*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini yang berada pada usia 20-30 berjumlah 31 orang (74%), kemudian responden yang berusia 31-40 berjumlah 3 orang (7%), dan responden yang berusia 41-50 berjumlah 8 orang (19%). Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat usia 20 - 30 tahun dengan persentase 74%.

### 3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor utama dan terpenting guna dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dengan melalui jalur pendidikan dan pelatihan. Pada identitas responden tingkat pendidikan dalam penelitian ini terdiri dari lima tingkat pendidikan yaitu SD, SLTP, SLTA, S1 dan S2. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.3 : Distribusi Identitas Responden Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	1	2%
2	SLTP	7	17%
3	SLTA	22	52%
4	S1	10	24%
5	S2	2	5%
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Penelitian 2020.*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) terdiri dari 22 orang memiliki tingkat pendidikan SLTA (52%) jumlah tertinggi dan tingkat pendidikan SD berjumlah 1 orang (2%) jumlah terendah. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA dengan persentase 52%.

#### **B. Hasil Penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

Kinerja pegawai adalah perilaku yang dilakukan pegawai selama di tempat kerja yang memberi kontribusi terhadap tujuan organisasi (John Minner dalam Sudarmanto, 2009:8).



Kinerja pegawai sangat penting dalam kehidupan berorganisasi, apalagi dalam pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik, keahlian dan keterampilan menentukan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tentunya diwajibkan memiliki kualitas, kuantitas, waktu dan kerjasama dalam bekerja yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai dalam organisasi serta merupakan harapan semua anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan.

Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan pada keberlangsungannya dapat dilihat pada penyelesaian pekerjaan yang terdapat pada setiap unit kerja yang ada pada suatu organisasi. Dalam pencapaiannya sudah tentu tidak terlepas dari adanya ketentuan dan kemampuan dari pemimpin organisasi dalam memberikan pekerjaan kepada pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan terhadap pekerjaan tersebut.

Penentuan keberhasilan organisasi merupakan suatu keseluruhan dari keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai. Sebab, pada prinsipnya kinerja yang dimiliki oleh pegawai sangat menentukan kepuasan masyarakat dan keberhasilan pekerjaan dalam organisasi yang merupakan keberhasilan birokrasi publik.

Kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari empat indikator yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu dan kerjasama, yang mana bertujuan untuk mengetahui dan

menganalisis kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

### 1. Kualitas

Kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, tingkat kesalahan, kerusakan, dan kecermatan yang dilakukan oleh pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 10 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kualitas, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin, dan Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kualitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin	6 (60%)	4 (40%)	-	10 (100%)
2	Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab	8 (80%)	2 (20%)	-	10 (100%)
	Jumlah	14	6	-	20
	Rata-rata	7	3	-	10
	Persentase	70%	30%	0%	100%

*Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator kualitas, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 70%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 30%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kualitas sudah Tinggi dengan persentase 70%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Tinggi.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator kualitas, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin, dan Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kualitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin	8 (27%)	12 (40%)	10 (33%)	30 (100%)
2	Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab	12 (40%)	14 (47%)	4 (13%)	30 (100%)
Jumlah		20	26	14	60
Rata-rata		10	13	7	30
Persentase		33%	44%	23%	100%

*Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator kualitas, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 33%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 44%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 23%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator kualitas sudah Cukup Tinggi dengan persentase 44%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Tinggi.



Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan Bapak Amri Jasda, SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengenai indikator Kualitas, beliau menjelaskan bahwa:

*“Kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ini saya lihat sudah cukup baik. Pegawai disini sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik kepada masyarakat yang datang ke kantor ini untuk mengurus segala keperluan mereka disini. Dan tentunya pegawai disini juga melayani dengan sepenuh hati dan sesuai aturan yang berlaku. Selain itu kualitas kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ini juga sudah memadai. Pegawai disini sudah menunjukkan kinerjanya semaksimal mungkin sesuai porsinya masing-masing, dan bisa menyelesaikan pekerjaan yang begitu banyak dalam waktu yang tidak terlalu lama.”* (Wawancara : Selasa, 25 Agustus 2020).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator kualitas, peneliti melihat bahwa masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin. Dalam hal ini pegawai belum disiplin saat masuk kerja atau masuk jam kantor. Hal ini terlihat dengan jelas pada saat peneliti mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada pukul 08.00 wib, terlihat pintu kantor Disdukcapil masih tertutup rapat dan belum ada satu pun pegawai yang datang. Setelah waktu menunjukkan pukul 08.30 wib, barulah pegawai mulai berdatangan dan kantor pun mulai beroperasi pada pukul 09.00 wib. Padahal jam kerja sudah ditentukan masuk jam 08.00 wib. Hal ini sangat menunjukkan dengan jelas bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Kuansing kurang disiplin dalam bekerja.

Kemudian peneliti juga melihat adanya ruangan kerja pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang kosong di tinggal oleh para pegawainya terlebih setelah waktu istirahat siang yakni sekitar pukul 13.30 – 14.00 WIB. Disamping itu juga para pegawai yang tidak disiplin, ditandai dengan masih adanya para pegawai yang melanggar jam istirahat siang dimana jam dua siang pun mereka masih saja keluyuran ke warung makan ataupun warung kopi. Padahal jam istirahat sudah ditentukan yaitu 12.00-13.00 WIB.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kualitas dalam penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berada pada kategori Cukup Tinggi.

## **2. Kuantitas**

Kuantitas yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 10 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator

Kuantitas, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang, dan Melayani dengan sikap hormat dan sopan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kuantitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang	9 (90%)	1 (10%)	-	10 (100%)
2	Melayani dengan sikap hormat dan sopan	7 (70%)	3 (30%)	-	10 (100%)
Jumlah		16	4	-	20
Rata-rata		8	2	-	10
Persentase		80%	20%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Kuantitas, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 80%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kuantitas sudah Tinggi dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Tinggi.



Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kuantitas, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang, dan Melayani dengan sikap hormat dan sopan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kuantitas terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan undang-undang	10 (33%)	16 (54%)	4 (13%)	30 (100%)
2	Melayani dengan sikap hormat dan sopan	8 (27%)	12 (40%)	10 (33%)	30 (100%)
	Jumlah	18	28	14	60
	Rata-rata	9	14	7	30
	Persentase	30%	47%	23%	100%

*Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kuantitas, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 30%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 47%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 23%.



Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kuantitas sudah Cukup Tinggi dengan persentase 47%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Tinggi.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan Bapak Amri Jasda, SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengenai indikator Kuantitas, beliau menjelaskan bahwa:

*“Kuantitas kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi saya lihat sudah cukup tinggi. Para pegawai disini sudah menunjukkan kinerjanya semaksimal mungkin sesuai porsinya masing-masing, dan mampu menyelesaikan pekerjaan yang begitu banyak dalam waktu yang cukup singkat. Karena seperti yang kita ketahui bersama bahwa di kantor Disdukcapil ini selalu banyak pengunjung atau masyarakat setiap harinya yang datang untuk mengurus segala keperluan mereka seperti ngurus e-KTP, pecah KK, dan lain sebagainya. Sehingga pegawai juga harus ekstra dalam melayani masyarakat agar masyarakat pun merasa puas atas pelayanan yang diberikan.”* (Wawancara : Selasa, 25 Agustus 2020).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kuantitas, peneliti melihat bahwa masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan undang-undang dan melayani dengan sikap hormat dan sopan. Dalam hal ini peneliti melihat para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah

melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan undang-undang. Akan tetapi tidak semua pegawai melayani masyarakat dengan sikap hormat dan sopan, para pegawai lebih terkesan acuh tidak acuh atau cuek dalam melayani masyarakat, berbelit-belit, tidak ramah dan kurang senyum. Hal ini peneliti rasakan sendiri saat melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kuantitas dalam penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berada pada kategori Cukup Tinggi.

### **3. Waktu**

Waktu yaitu penggunaan waktu oleh pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam bekerja seperti tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif, atau jam kerja hilang.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 10 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator

Waktu, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Memberikan pelayanan dengan tepat waktu, dan Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Waktu terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Memberikan pelayanan dengan tepat waktu	4 (40%)	6 (60%)	-	10 (100%)
2	Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar	6 (60%)	4 (40%)	-	10 (100%)
Jumlah		10	10	-	20
Rata-rata		5	5	-	10
Persentase		50%	50%	0%	100%

*Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Waktu, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 50%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 50%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Waktu sudah Cukup Tinggi dengan persentase 50%, ini dibuktikan dengan hasil

kuisisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Tinggi.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Waktu, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Memberikan pelayanan dengan tepat waktu, dan Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Waktu terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Memberikan pelayanan dengan tepat waktu	4 (13%)	14 (47%)	12 (40%)	30 (100%)
2	Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar	6 (20%)	12 (40%)	12 (40%)	30 (100%)
Jumlah		10	26	24	60
Rata-rata		5	13	12	30
Persentase		17%	43%	40%	100%

*Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Waktu, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 17%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 43%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 40%.



Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Waktu sudah Cukup Tinggi dengan persentase 43%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Tinggi.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan Bapak Amri Jasda, SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengenai indikator Waktu, beliau menjelaskan bahwa:

*“Kalau dilihat dari segi waktu, kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ini saya pikir sudah cukup baik. Pegawai disini sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik kepada masyarakat yang datang ke kantor ini untuk mengurus segala keperluan mereka disini. Pegawai disini bisa menyelesaikan pekerjaan yang begitu banyak dalam waktu yang sudah ditentukan, kalau pun molor paling hanya beberapa hari saja. Untuk waktu pelayanan pengurusan dokumen-dokumen di Disdukcapil Kuansing ini rata-rata membutuhkan waktu 14 hari kerja untuk menyelesaikan pengurusan tersebut tanpa dipungut biaya.”* (Wawancara : Selasa, 25 Agustus 2020).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Waktu, peneliti melihat bahwa masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar. Dalam hal ini pegawai Disdukcapil Kabupaten Kuansing tidak pernah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, bahkan cenderung lambat, yakni pekerjaan

yang seharusnya selesai dalam 14 hari, realitanya enam bulan baru selesai, seperti yang penulis alami sendiri saat mengurus pembuatan KTP-Elektronik. Sehingga masyarakat pun merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuansing.

Disamping itu, di sekitar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuansing masih banyak dijumpai paa calo yang menawarkan jasanya kepada masyarakat agar pengurusan yang akan kita urus dapat cepat selesai dalam waktu yang singkat, namun kita harus membayar biaya sekitar 150 ribu rupiah. Dalam hal ini, tentunya para calo-calo tersebut sudah memiliki relasi atau hubungan khusus dengan beberapa oknum pegawai yang ada di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuansing untuk melancarkan aksi mereka dalam menggait masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang super cepat kilat yakni langsung selesai dalam sehari.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Waktu dalam penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berada pada kategori Cukup Tinggi.

#### **4. Kerjasama**

Kerjasama yaitu kerjasama pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dengan orang lain dalam bekerja.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 10 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kerjasama, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Melakukan koordinasi dengan semua pegawai dalam bekerja, dan Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kerjasama terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Melakukan koordinasi dengan semua pegawai dalam bekerja	9 (90%)	1 (10%)	-	10 (100%)
2	Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas	7 (70%)	3 (30%)	-	10 (100%)
Jumlah		16	4	-	20
Rata-rata		8	2	-	10
Persentase		80%	20%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 10 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Kerjasama, jumlah nilai



keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 80%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 20%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kerjasama sudah Tinggi dengan persentase 80%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Tinggi.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kerjasama, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Melakukan koordinasi dengan semua pegawai dalam bekerja, dan Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kerjasama terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	Jumlah
1	Melakukan koordinasi dengan semua pegawai dalam bekerja	10 (33%)	16 (54%)	4 (13%)	30 (100%)



2	Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas	10 (33%)	12 (40%)	8 (27%)	30 (100%)
Jumlah		20	28	12	60
Rata-rata		10	14	6	30
Persentase		33%	47%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kerjasama, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Tinggi dengan jumlah persentase 30%, Cukup Tinggi dengan jumlah persentase 47%, dan Kurang Tinggi dengan jumlah persentase 23%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dalam indikator Kerjasama sudah Cukup Tinggi dengan persentase 47%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Tinggi.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan Bapak Amri Jasda, SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengenai indikator Kerjasama, beliau menjelaskan bahwa:

*“Kerjasama pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi saya lihat sudah cukup baik dan kompak. Pegawai disini semuanya sudah terintegrasi antara satu dengan lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan mereka khususnya dalam*

*menyelesaikan berkas-berkas yang diurus oleh masyarakat yang datang kesini. Dan tentunya pegawai disini juga melayani dengan sepenuh hati dan sesuai aturan yang berlaku sesuai porsinya masing-masing. Kemudian Adapun hambatan kami disini yaitu kurangnya anggaran dana untuk menambah tenaga honorer disini, serta tidak adanya anggaran dana untuk merenovasi fisik kantor ini, karena kantor ini terlalu kecil dan sempit, sementara masyarakat yang datang kesini setiap harinya ramai sehingga harus mengantri di luar.” (Wawancara : Selasa, 25 Agustus 2020).*

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kerjasama dalam penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) berada pada kategori Cukup Tinggi.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Pegawai mengenai penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	
1	Kualitas	7 (70%)	3 (30%)	-	10

2	Kuantitas	8 (80%)	2 (20%)	-	10
3	Waktu	5 (50%)	5 (50%)	-	10
4	Kerjasama	8 (80%)	2 (20%)	-	10
Jumlah		28	12	-	40
Rata-rata		7	3	-	10
Persentase		70%	30%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden Pegawai terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) diatas, untuk kategori penilaian Tinggi yaitu sebesar 70% (7 responden), untuk kategori penilaian Cukup Tinggi adalah sebesar 30% (3 responden), dan untuk kategori penilaian Kurang Tinggi adalah sebesar 0% (0 responden), dari total keseluruhan responden Pegawai Disdukcapil Kuansing sebanyak 10 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden Pegawai terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dikategorikan Tinggi dengan total persentase sebesar 70% (7 responden). Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Tinggi.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat mengenai penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.11 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang Tinggi	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Kualitas	10 (33%)	13 (44%)	7 (23%)	30
2	Kuantitas	9 (30%)	14 (47%)	7 (23%)	30
3	Waktu	5 (17%)	13 (43%)	12 (40%)	30
4	Kerjasama	10 (33%)	14 (47%)	6 (20%)	30
Jumlah		34	54	32	120
Rata-rata		9	13	8	30
Persentase		30%	43%	27%	100%

*Sumber : Data Olahan Penulis, 2020.*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat terhadap Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) diatas, untuk kategori penilaian Tinggi yaitu sebesar 30% (9 responden), untuk kategori penilaian Cukup Tinggi adalah sebesar 43% (13 responden), dan untuk kategori penilaian Kurang Tinggi adalah sebesar 27% (8 responden), dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 30 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden Masyarakat terhadap penelitian Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dikategorikan Cukup Tinggi dengan total persentase sebesar 43% (13 responden). Sesuai dengan penjelasan



diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Tinggi.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator kualitas, peneliti melihat bahwa masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin. Dalam hal ini pegawai belum disiplin saat masuk kerja atau masuk jam kantor. Hal ini terlihat dengan jelas pada saat peneliti mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada pukul 08.00 wib, terlihat pintu kantor Disdukcapil masih tertutup rapat dan belum ada satu pun pegawai yang datang. Setelah waktu menunjukkan pukul 08.30 wib, barulah pegawai mulai berdatangan dan kantor pun mulai beroperasi pada pukul 09.00 wib. Padahal jam kerja sudah ditentukan masuk jam 08.00 wib. Hal ini sangat menunjukkan dengan jelas bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Kuansing kurang disiplin dalam bekerja.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kuantitas, peneliti melihat bahwa masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan undang-undang dan melayani dengan sikap hormat dan sopan. Dalam hal ini peneliti melihat para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan undang-undang. Akan tetapi tidak semua pegawai melayani masyarakat dengan sikap hormat dan sopan, para pegawai lebih terkesan acuh tidak acuh atau cuek dalam melayani masyarakat,

berbelit-belit, tidak ramah dan kurang senyum. Hal ini peneliti rasakan sendiri saat melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Kemudian berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Waktu, peneliti melihat bahwa masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan benar. Dalam hal ini pegawai Disdukcapil Kabupaten Kuansing tidak pernah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, bahkan cenderung lambat, yakni pekerjaan yang seharusnya selesai dalam 14 hari, realitanya enam bulan baru selesai, seperti yang penulis alami sendiri saat mengurus pembuatan KTP-Elektronik. Sehingga masyarakat pun merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuansing.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kerjasama, peneliti melihat bahwa masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian melakukan koordinasi dengan semua pegawai dalam bekerja dan menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas. Dalam hal ini pegawai memang sudah melakukan koordinasi dengan semua pegawai dalam bekerja dan menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas. Akan tetapi, kinerja pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk masih rendah dalam prosedur pelayanan pembuatan KK atau perubahan KK, seperti memberikan informasi belum merata dan belum semua masyarakat mengetahui persyaratan untuk

mengurus pembuatan KK atau perubahan KK. Selain itu juga kurangnya sosialisasi pegawai Disdukcapil Kuansing dengan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga menyebabkan masyarakat tidak menyadari pentingnya memiliki KK atau melakukan perubahan KK.

Adapun analisis dari peneliti yaitu masih terdapat item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin. Dalam hal ini pegawai belum disiplin saat masuk kerja atau masuk jam kantor. Hal ini terlihat dengan jelas pada saat peneliti mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada pukul 08.00 wib, terlihat pintu kantor Disdukcapil masih tertutup rapat dan belum ada satu pun pegawai yang datang. Setelah waktu menunjukkan pukul 08.30 wib, barulah pegawai mulai berdatangan dan kantor pun mulai beroperasi pada pukul 09.00 wib. Padahal jam kerja sudah ditentukan masuk jam 08.00 wib. Hal ini sangat menunjukkan dengan jelas bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Kuansing kurang disiplin dalam bekerja.

Kemudian peneliti juga melihat adanya ruangan kerja pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang kosong di tinggal oleh para pegawainya terlebih setelah waktu istirahat siang yakni sekitar pukul 13.30 – 14.00 WIB. Disamping itu juga para pegawai yang tidak disiplin, ditandai dengan masih adanya para pegawai yang melanggar jam istirahat siang dimana jam dua siang pun mereka masih saja keluyuran ke warung makan ataupun warung kopi. Padahal jam istirahat sudah ditentukan yaitu 12.00-13.00 WIB. Hal ini harus segera di sadari dan di benahi agar kinerja pegawai di kantor Disdukcapil

Kuansing dapat menjadi lebih baik, optimal, efektif dan efisien, sehingga masyarakat pun merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

### **C. Faktor Penghambat Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk)**

Hambatan merupakan suatu rintangan ataupun tantangan kesulitan yang dirasakan saat melaksanakan suatu tugas atau tanggung jawab, hambatan biasanya juga bisa dikenal dengan masalah yang dihadapi. Hambatan bisa menjadi penyebab yang akan mempengaruhi suatu kinerja dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Dalam hal ini adapun yang menjadi faktor penghambat Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) adalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya anggaran dana untuk menambah tenaga honorer, serta tidak adanya anggaran dana untuk merenovasi fisik kantor Disdukcapil Kuansing, karena kantor Disdukcapil Kuansing terlalu kecil dan sempit, sementara masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil Kuansing setiap harinya ramai, sehingga masyarakat harus mengantri di luar.
2. Masih kurangnya kedisiplinan pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam waktu pelayanan, sehingga menyebabkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang optimal dan cenderung lambat, yakni pekerjaan yang seharusnya selesai dalam 14 hari, realitanya enam bulan baru selesai, seperti dalam pengurusan pembuatan KTP-elektronik.



3. Masih ditemukan ruangan kerja pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang kosong di tinggal oleh para pegawainya terlebih setelah waktu istirahat siang. Disamping itu juga para pegawai yang tidak disiplin, ditandai dengan masih adanya para pegawai yang melanggar jam istirahat siang dimana jam dua siang pun mereka masih saja keluyuran ke warung makan ataupun warung kopi. Padahal jam istirahat sudah ditentukan yaitu 12.00-13.00 WIB.
4. Masih rendahnya kinerja pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam prosedur pelayanan pembuatan KK atau perubahan KK, seperti memberikan informasi belum merata dan belum semua masyarakat mengetahui persyaratan untuk mengurus pembuatan KK atau perubahan KK. Dan juga kurangnya sosialisasi pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga menyebabkan masyarakat tidak menyadari pentingnya memiliki KK atau melakukan perubahan KK.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan empat indikator, penulis telah menarik kesimpulan bahwa Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk) dikategorikan cukup tinggi. Namun masih terdapat item yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item melaksanakan tugas dengan cermat dan disiplin. Dalam hal ini pegawai belum disiplin saat masuk kantor. Hal ini terlihat jelas pada saat peneliti mendatangi kantor Disdukcapil Kuansing pada pukul 08.00 Wib, terlihat pintu kantor Disdukcapil masih tertutup rapat dan belum ada satu pun pegawai yang datang. Setelah pukul 08.30 Wib, barulah pegawai mulai berdatangan dan kantor pun mulai beroperasi pada pukul 09.00 Wib. Padahal jam kerja sudah ditentukan masuk jam 08.00 Wib. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil Kuansing kurang disiplin dalam bekerja.

Adapun faktor penghambatnya yaitu tidak adanya anggaran untuk menambah tenaga honorer, serta tidak adanya anggaran untuk merenovasi fisik kantor Disdukcapil Kuansing. Kemudian masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam waktu pelayanan, dan masih rendahnya kinerja pegawai dalam prosedur pelayanan perubahan KK.

## B. Saran

Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya menambah anggaran dana untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga Disdukcapil Kuansing dapat merenovasi fisik kantor mereka dan juga dapat melakukan penambahan sumber daya manusia, sehingga kinerja pegawai Disdukcapil Kuansing dalam melayani masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan maksimal.
2. Pegawai bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk seharusnya dapat lebih disiplin dalam waktu pelayanan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dan tepat waktu yakni 14 hari kerja bisa selesai, seperti dalam pengurusan pembuatan KTP-elektronik.
3. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya lebih disiplin waktu dalam menggunakan jam istirahat sesuai yang telah ditentukan yaitu pukul 12.00 sampai 13.00 WIB, sehingga ruangan kerja tidak terjadi kekosongan saat masyarakat sudah pada datang untuk mengurus keperluan mereka.
4. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya lebih peduli kepada masyarakat dalam menginformasikan dan mempromosikan prosedur pelayanan pembuatan KK atau perubahan KK, seperti memberikan informasi secara merata

kepada seluruh lapisan masyarakat hingga ke pelosok desa, sehingga seluruh masyarakat dapat mengetahui persyaratan untuk mengurus pembuatan KK atau perubahan KK. Selain itu Disdukcapil Kuansing juga harus sering melakukan sosialisasi dengan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga masyarakat menyadari pentingnya melakukan perubahan KK dan memiliki KK yang terbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisubrata, Winarya Surya, 2002. *Otonomi Daerah di Era Reformasi*. Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- Ali, Faried, 2014. *Ilmu Administrasi*. Makasar: PT Refika Aditama.
- Amirullah, Haris, 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Andry, Hendry. 2015. *Perilaku Dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Awang, Azam, 2010. *Implementasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darwis, dkk, 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pelatihan Universitas Riau.
- Effendi, Usman, 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: PT Grafindo Pustaka.
- Hasibuan, Melayu, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaswan dan Akhyadi, Sadikin. 2015. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Kumorotomo, 2013. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers.
- Mahsun, Mohamad. 2014. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BFFE-Yogyakarta.
- Mulyasa, 2006. *Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Modern*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rakhmat, 2018. *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Riva'i, Veithzal. 2005. *Sistem Yang Tepat Menilai Kinerja Karyawan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjafrizal. 2016. *Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Era Otonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihatini, Amin. 2007. *Pemerintah Desa Dan Kelurahan*. Klaten: Cempaka Putih.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tim Penyusun. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Penelitian*. Pekanbaru: UIR Badan Penerbit FISIPOL
- Zulkifli dan Nurmasari. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

### **Media/Dokumen**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.