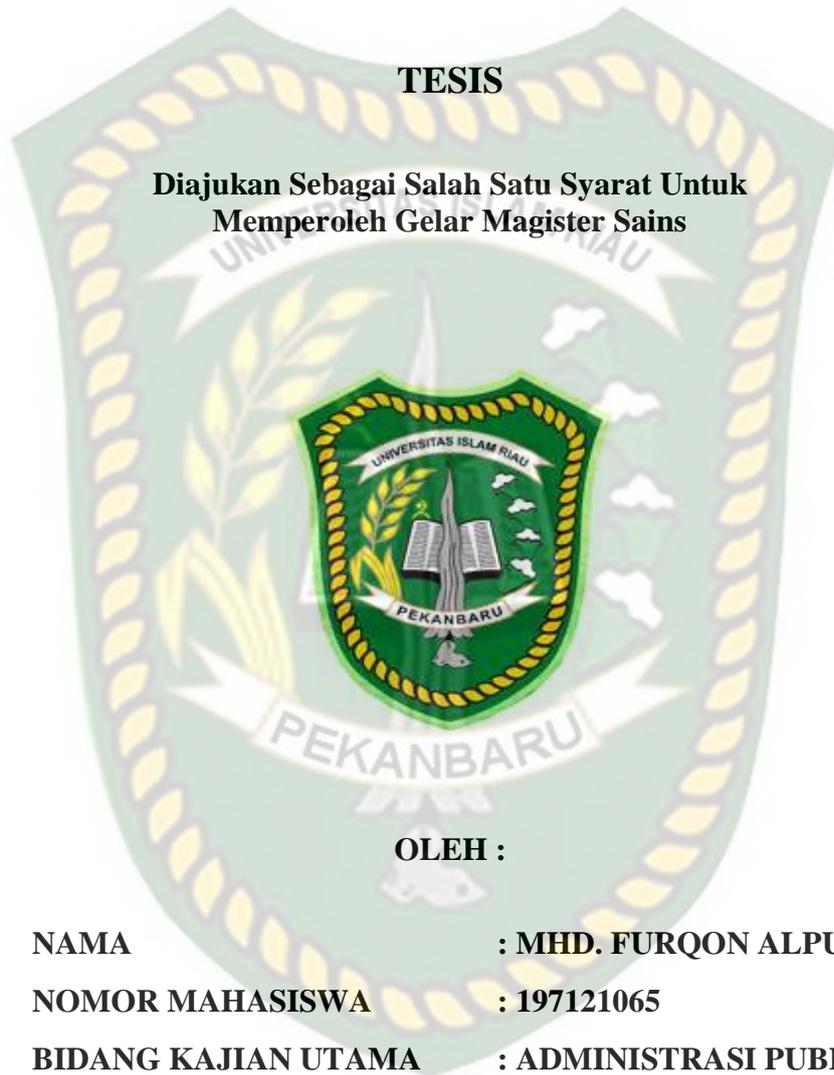


**ANALISIS KINERJA PEGAWAI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH :

**NAMA : MHD. FURQON ALPULDRI
NOMOR MAHASISWA : 197121065
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Tesis ini yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti”** Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Tesis ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang administrasi.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Dr. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Pascasarjana dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.

8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 27 Mei 2021
Penulis

Mhd. Furgon Alpudri

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.1.1. Konsep Administrasi.....	11
2.1.2. Konsep Organisasi	17
2.1.3. Konsep Manajemen.....	20
2.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2.1.5. Konsep Kinerja.....	29
2.1.6. Konsep Aparatur Pemerintah	49
2.2. Kerangka Pemikiran	53
2.3. Penelitian Terdahulu	54
2.4. Konsep Operasional	57
2.5. Operasional Variabel.....	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	61
3.1. Tipe Penelitian	61
3.2. Lokasi Penelitian.....	61
3.3. Informan Penelitian.....	62
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	63
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6. Teknik Analisa Data.....	65
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	66
4.1. Kabupaten Kepulauan Meranti.....	66
4.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	74

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
5.1. Hasil Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti..	83
5.2. Faktor Penghambat Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis	121
BAB VI PENUTUP	124
6.1. Kesimpulan.....	124
6.2. Saran.....	125
DAFTAR KEPUSTAKAAN	127



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Capaian Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan	7
II.1	Penelitian Terdahulu Terkait Penelitian Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.....	54
II.2	Operasionalisasi Variabel Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	60
III.1	Informan Penelitian.....	63
III.2	Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.....	53



ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

ABSTRAK

Oleh

MHD. FURQON ALPULDRI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang pada saat sekarang ini banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat saat ini banyak yang sudah sadar akan pentingnya Pencatatan sipil warga Negara Indonesia. Karena pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri sedang menggalakkan program Pencatatan sipil. Masyarakat banyak yang membuat e-ktip, akta kelahiran, kartu keluarga, surat nikah, dan lain-lain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Tapi sekarang ini banyak masyarakat yang berurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai yang bermasalah sehingga turunnya kualitas pelayanan. Peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai objek, karena banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Tujuan utama penelitian ini adalah penelitian ini adalah untuk Mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan indikator produktifitas, kualitas layanan, responsifitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan survey deskriptif dan teknik triangulasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang dengan Camat sebagai *key informan*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis data secara deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada indikator *Responsiveness* dan *Responsibility*.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Produktifitas, Kualitas Layanan, Responsifitas, Responsibilitas Dan Akuntabilitas.

**EMPLOYEE PERFORMANCE ANALYSIS
IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OF MERANTI ISLANDS**

ABSTRACT

By

MHD. FURQON ALPULDRI

The Department of Population and Civil Registration is a government agency that currently provides services to the community. Many people today are aware of the importance of civil registration for Indonesian citizens. Because the government through the Ministry of Home Affairs is promoting the civil registration program. Many people make e-ID cards, birth certificates, family cards, marriage certificates, etc. at the Population and Civil Registration Service of the Meranti Islands Regency. But now many people who deal with the Population and Civil Registration Office of the Meranti Islands Regency feel uncomfortable with the services provided by employees. This is due to the problematic performance of employees so that the quality of service has decreased. Researchers chose the Department of Population and Civil Registration of the Meranti Islands Regency as the object, because many people complained about the services provided by employees at the Population and Civil Registration Office of the Meranti Islands Regency. The main purpose of this research is to know and analyze employee performance at the Department of Population and Civil Registration of Kepulauan Meranti based on indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The type of research used in this research is qualitative using descriptive surveys and triangulation techniques. There were 10 informants in this study with the sub-district head as the key informant. Data collection techniques by interview and descriptive data analysis through a qualitative approach. This study concludes that the Employee Performance at the Population and Civil Registration Service of Kepulauan Meranti Regency is not good and really needs to be improved, especially in the indicators of Responsiveness and Responsibility.

Keywords: Performance, Employee, Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era sekarang ini setiap organisasi dituntut untuk memiliki manajemen yang baik. Suatu manajemen organisasi yang baik pasti dapat meningkatkan efektivitas di dalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi akan mengakibatkan tingkat pelayanan kepada masyarakat menjadi meningkat. Agar pelayanan terhadap masyarakat berjalan dengan semestinya, organisasi harus dapat mengatur pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kinerja pegawai pada suatu organisasi. Dengan kinerja pegawai yang baik maka tujuan organisasi akan tercapai.

Dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi pegawai merupakan salah satu sumber daya pokok, tanpa adanya pegawai lembaga pemerintah tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan publik. Pegawai merupakan sumberdaya yang sangat penting dan menunjang pencapaian suatu tujuan dalam organisasi/instansi pemerintah. Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah saat ini, berarti bahwa pemerintah daerah mengemban tugas yang sangat besar dari seluruh aspek kinerja pemerintahan termasuk pelayanan administrasi yang merupakan urusan wajib pemerintah.

Kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam suatu organisasi karena selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi.

Permasalahan akan sering muncul ketika organisasi tidak dapat mengidentifikasi kebutuhan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman, mengingat bahwa setiap individu dalam institusi berasal dari latar belakang yang berbeda. Setiap organisasi selalu berupaya mengelola manajemen sumber daya manusia dengan cara – cara professional untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja memiliki peranan penting bagi peningkatan kemajuan atau perubahan ke arah yang lebih baik untuk pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja yang dicapainya selama kurun waktu tertentu. Kinerja dapat digambarkan sebagai fungsi proses dari respon individu terhadap kinerja yang diharapkan organisasi mencakup desain kerja, proses pemberdayaan, dan pembimbingan serta dari sisi individu itu sendiri yang mencakup keterampilan, kemampuan dan pengetahuan (Hasibuan, 2011:34).

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik dapat langsung dirasakan dan dinilai oleh masyarakat atas dasar pelayanan yang dirasakannya secara langsung. Saat ini, pegawai harus memberi pelayanan publik yang prima dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, juga kepastian, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah dapat memberi jawaban atas berhasil tidaknya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang haruslah

diketahui oleh beberapa pihak agar dapat mengetahui tingkat capaian hasil kerja pegawai di suatu instansi terkait.

Kinerja pada hakikatnya suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional, dan kinerja merupakan hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam proses pencapaian tujuan, dari hasil kinerja dapat terlihat sejauh mana usaha yang dilakukan dalam proses pencapaian tujuan yang dilakukan. Sehingga, perlu diketahui mengenai konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam kemampuan mengendalikan pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif.

Namun kenyataannya kinerja pegawai di organisasi pemerintahan yang bergerak di dalam pelayanan publik memerlukan pegawai dengan profesionalisme kerja yang baik karena kinerja pegawai akan mendapat penilaian langsung dari

masyarakat itu sendiri. karena kinerja pegawai yang rendah akan berdampak kepada kualitas pelayanan publik suatu instansi pemerintah publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh Bangsa Indonesia untuk bisa keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang sering mendapat sorotan dari masyarakat menjadi determinan/faktor penentu yang penting dari penurunan minat investasi.

Penyelenggara layanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang terdapat di Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) yang merupakan dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan karena tugas pokok Disdukcapil adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh sebab itu, pemberian layanan publik yang baik tentu diperlukan dan sangat diharapkan masyarakat.

Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan upaya-upaya peningkatan pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh meliputi aspek kepegawaian (SDM), sarana dan prasarana, proses pelayanan dan layout kantor, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Administrasi kependudukan yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, dan lain sebagainya wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen tersebut adalah dokumen kependudukan resmi yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana dalam hal ini Disdukcapil yang mempunyai kekuatan hukum bagi pemiliknya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang pada saat sekarang ini banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat saat ini banyak yang sudah sadar akan pentingnya Pencatatan sipil warga Negara Indonesia. Karena pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri sedang menggalakkan program Pencatatan sipil. Masyarakat banyak yang membuat e-ktip, akta kelahiran, kartu keluarga, surat nikah, dan lain-lain di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Tapi sekarang ini banyak masyarakat yang berurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai yang bermasalah sehingga turunnya kualitas pelayanan. Peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai objek, karena banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dasarnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil adalah suatu organisasi yang terdapat manusia yang menjalankan organisasi tersebut. Organisasi adalah suatu wadah yang terdapat sekumpulan orang yang di dalamnya memiliki tujuan yang

sama. Tujuan tersebut merupakan tujuan organisasi yang disusun agar setiap organisasi dapat mencapai tujuannya. Tujuan organisasi berbeda – beda. Di bidang pemerintahan tujuan dari organisasi adalah untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal dan bersifat non profit. Kinerja pegawai akan baik apabila pegawai dapat menyelesaikan target kerja yang diberikan kepada pegawai tersebut. Berikut data target kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2019:

Tabel I.1 Capaian Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan

Capaian Kinerja	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil.	Jumlah kepemilikan KTP-el	2.509.452	2.243.502	89,40%
	Jumlah kepemilikan kartu keluarga	1.174.978	1.012.354	86,16%
	Jumlah kepemilikan akta kelahiran	1.182.278	1.026.355	86,81%
	Jumlah kepemilikan akta perkawinan	400	360	76,5%
	Jumlah kepemilikan akta kematian	10.976	1.416	12,90%

Sumber Disdukcapil Kepulauan Meranti, 2020.

Dari tabel diatas bisa terlihat bahwa capaian kinerja pegawai dalam indikator kinerja belum mencapai dari target sasaran kerja. kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti belum optimal dalam pelayanan publik pada masyarakat. Pencapaian realisasi kinerja/hasil kerja pegawai tidak dapat memenuhi target instansi di dalam sasaran/tujuan strategis.

Dokumen-dokumen kependudukan tersebut merupakan dokumen penting yang harus dimiliki penduduk, karena mengikat secara hukum dan untuk berbagai keperluannya. Jika tidak mempunyai dokumen kependudukan seperti contohnya akta kelahiran maka keberadaannya tidak dijamin ada oleh Negara berupa pendidikan anak, jaminan sosial, kesehatan, perlindungan hukum anak yang bersangkutan. Karena adanya dokumen tersebut sangat penting sehingga dokumen kependudukan serta pencatatan sipil perlu diperhatikan terutama berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara lebih optimal.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pegawai di suatu Organisasi Perangkat Daerah haruslah bekerja secara optimal untuk masyarakat agar hasil kerjanya dapat dirasakan maksimal. Dari hal-hal diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala-gejala permasalahan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti antara lain :

1. Capaian/realisasi kinerja pegawai tidak mencapai target kinerja yang telah ditetapkan tujuan sasaran strategis organisasi.
2. Hasil kerja yang dihasilkan pegawai belum memenuhi target jumlah yang ditentukan.
3. Tingkat penyelesaian kerja pegawai per satuan waktu tidak mencapai ketepatan waktu yang telah ditentukan.
4. Adanya pegawai belum maksimal menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki lembaga.

5. Kemandirian pegawai belum cukup maksimal dalam menangani persoalan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Belum maksimalnya hasil kerja pegawai akan kebutuhan penting masyarakat menyangkut dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta kesadaran masyarakat yang rendah akan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dalam hal ini akta kelahiran.

Berdasarkan pada permasalahan-permasalahan yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul : **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti?
2. Apa saja faktor yang menghambat Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan Manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik.

2. Manfaat Akademis

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu dapat bermanfaat bagi lembaga – lembaga kajian lainnya yang juga mengkaji topik yang sama.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan literatur untuk semua yang memerlukan teori kinerja dan pelayanan publik di lingkungan jurusan Ilmu Administrasi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah khususnya Dinas terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Administrasi

Administrasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan secara kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila secara formal dalam organisasi maka proses kerjasama tersebut adalah dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi. Administrasi merupakan faktor yang paling penting bagi suatu organisasi ataupun perusahaan dalam penyelenggaraan kehidupan sehari-hari. Maju mundurnya suatu perusahaan, tergantung pada baik tidaknya system administrasi yang dilaksanakan. Apabila administrasi dalam organisasi tersebut dilakukan dengan baik, maka usaha untuk tercapai tujuannya akan berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana kerja, serta menghabiskan waktu dan juga biaya yang banyak.

Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu disebut Administrasi. Siagian (dalam Kencana, 2003:5) mengemukakan: “Keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan – keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan Uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa Administrasi adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai

tujuan bersama secara efektif dan efisien. Setelah mengetahui arti dari administrasi, maka dapat disimpulkan ciri-ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi:

1. Sekelompok orang; adalah kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang
2. Kerja sama; adalah kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
3. Pembagian kerja; adalah kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses; adalah kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
5. Tujuan; adalah sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama. (Silalahi, 2009:10)

Berdasarkan kutipan di atas, penulis menyimpulkan bahwa ciri pokok administrasi terdiri dari sekelompok orang. Administrasi tidak akan berjalan tanpa adanya sekelompok orang. Tidak hanya sekelompok orang saja yang dibutuhkan, namun kerja sama sangat dibutuhkan yang dilakukan dalam dua orang atau lebih. Ciri administrasi yang lain yaitu pembagian kerja dimana kegiatan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas. Sedangkan kegiatan yang runtut dalam suatu proses yaitu kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan. Ciri pokok dari administrasi yang lain yaitu tujuan, dimana sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Perkembangan administrasi sebagai disiplin ilmu mengalami beberapa proses pergantian cara pandang, dimana pemahamannya dilihat dari paradigma. Perkembangan paradigma tersebut menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi serta nilai-nilai yang mendasari.

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdayaguna dan berhasil guna.

Menurut Rahmat (2013:52) Adapun unsur-unsur administrasi yang terpenting adalah sebagai berikut :

1. Organisasi, diciptakan secara konstitusional oleh pimpinan tertinggi badan usaha, dan akan menjadi wahana (wadah), struktur, dan rangka dasar dari administrasi.
2. Lingkungan, yaitu lingkungan yang mengelilingi administrasi yang “berada” di dalam organisasi terdiri atas berbagai “lapis”, yaitu geografis, fisik, biologis (flora, fauna), social, budaya, ekonomis, psikologis, politil, teknologis.
3. Administrasi (organisasi) bergerak sambil berpindah-pindah lapis setiap kali berganti persoalan atau urusan. Sebagian (besar) lingkungan tersebut merupakan lingkungan ekologis.

4. Situasi, yaitu berada di dalam lingkungan dan berada dalam keadaan bergerak serta berubah secara terus-menerus.
5. Faktor-faktor situasional yang secara langsung menentukan daya-getak administrasi (organisasi) disebut kondisi.
6. Lokasi, yaitu bagian dari lingkungan terdiri atas semua faktor yang mempunyai relevansi (hubungan kepentingan) dengan administrasi (organisasi) dan mempunyai arti letak dengan diukur menurut jarak transportasi dan komunikasi.
7. Persil, yaitu terdiri atas tanah halaman dan gedung tempat kegiatan-kegiatan utama dan pimpinan administrasi (organisasi) berada.
8. Mesin dan peralatan, terdiri atas semua barang modal yang merupakan hardware dari adminitrasi (organisasi).
9. Program-usaha (software) dan mission, terdiri atas peraturan dan prosedur konstitusionil, yang dirakit dengan suatu filosofi bisnis dan filosofi adminitrasi, yang merupakan kerangka dan rangka dasr berpikir dan berusaha.
10. Legitimitas, yaitu kekuatan social politik-yuridis yang berasal dari undangundang atau konsesi, lisensi, paten, dan sebagainya.

Pasalong (2011:3) Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai itu juanatas dasar efektif, efesien dan rasional. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensikara kteristikd andimensi unsur-unsur. Dimensi

karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta
3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4).

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.

2. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam publik.”

Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.”Kesimpulan

yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

2.1.2. Konsep Organisasi

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan bantuan manusia lainnya untuk mencapai sebuah tujuan yang tidak dapat mereka capai sendiri. Maka dari itu terbentuklah suatu organisasi. Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang bekerjasama untuk mencapai sebuah tujuan. Organisasi itu sendiri dapat diartikan sebagai wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan dimana kita dapat berkreasi serta menyalurkan aspirasi kita, untuk membangun organisasi itu sendiri dalam suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama. Untuk lebih luasnya organisasi mempunyai banyak arti luas, peneliti mengutip beberapa pengertian organisasi :

Pengertian organisasi menurut Budiyo (2015:2) mendefinisikan bahwa organisasi adalah suatu pengaturan orang – orang secara sengaja untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Hasibuan (2016:25) mendefinisikan organisasi adalah perkumpulan yang formal dalam berstruktur dari orang – orang yang bekerja sama melakukan kegiatan guna mencapai tujuan. Menurut Ismainar (2015:1) organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang – orang berkumpul, bekerjasama secara rasional sistematis, terencana, terorganisir, dipimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode dan lingkungan), sarana prasarana, data dan lain sebagainya digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Selama ini banyak praktek organisasi yang dalam upaya pencapaian tujuannya lebih banyak didominasi oleh kepentingan individu atau kelompok tertentu saja. Padahal organisasi merupakan masalah yang kompleks dan multidisipliner. Oleh karena itu, organisasi dapat dipahami dari berbagai perspektif. Pengertian organisasi pun berbeda-beda tergantung dari sudut pandang masing-masing disiplin ilmu (ekonomi, bisnis, sosial, politik, dan lain-lain). Bagi seorang ekonom, organisasi difokuskan pada bagaimana menyediakan barang dan jasa yang cukup bagi masyarakat. Bagi praktisi bisnis yang sering berhadapan dengan situasi penuh persaingan, maka organisasi ditempatkan sebagai wadah untuk mencapai tingkat keuntungan yang memadai.

Ada beberapa pengertian tentang organisasi, menurut beberapa ahli (Suharsono, 2012:13): Menurut Ernest Dale organisasi adalah suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan, dan pemeliharaan suatu struktur atau pola-pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kelompok kerja. Menurut Cyril Soffer, organisasi merupakan perserikatan orang-orang yang masing-masing diberi peranan tertentu dalam suatu sosial kerja dan pembagian kerja yang diperinci menjadi tugas-tugas, dibagikan diantara pemegang peranan dan kemudian digabung dalam beberapa bentuk hasil.

Menurut Kast dan Rosenzweig, organisasi (perusahaan) adalah adanya orang-orang yang usahanya harus dikordinasikan, tersusun dari sejumlah subsistem yang saling berhubungan dan saling tergantung, bekerja bersama atas dasar pembagian kerja, peran dan wewenang, serta mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai.

Menurut Gibson, organisasi artinya mengejar tujuan dan sasaran yang dapat dicapai secara efisien dan lebih efektif dengan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama. Sedangkan menurut Edgar Schein, organisasi adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud atau tujuan melalui pembagian tugas dan fungsi serta melalui serangkaian wewenang dan tanggung jawab.

Masih banyak lagi definisi mengenai organisasi menurut para ahli, namun tetap memiliki satu inti yaitu pencapaian tujuan yang sesuai dengan harapan. Manusia diwajibkan mengenal organisasi karena organisasi merupakan bagian dari kehidupan manusia. Sebagai contoh misalnya seorang pelaku bisnis ternyata juga harus berhubungan dengan berbagai organisasi atau instansi tertentu. Maka dari itu seseorang perlu mempelajari organisasi agar dapat secara mandiri mendesain struktur organisasinya sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja sama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi.

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang – orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka

mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

2.1.3. Konsep Manajemen

Pengertian manajemen menurut Aziz dan Irjayanti (2014:5) mendefinisikan bahwa seni manajemen meliputi untuk melihat totalitas dari bagian yang terpisah – pisah serta kemampuan untuk menciptakan gambaran tentang suatu visi. Menurut Silalahi (2011:7) mendefinisikan bahwa manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengatur sumberdaya, pengkomunikasian, pemimpinan, pemotivasian dan pengendalian pelaksana tugas – tugas dan penggunaan sumber – sumber untuk mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien.

Sedangkan menurut Sulastri, mengutip didalam bukunya Manajemen sebuah Pengantar (2014:14) mendefenisikan bahwa manajemen adalah suatu seni mengatur yang melibatkan proses, cara dan tindakan tertentu, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengerahan dan pengendalian/pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.

Manajemen merupakan unsur yang menentukan dalam menggerakkan serta mengendalikan proses kegiatan administrasi dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu, pelaksanaan administrasi Negara dapat terwujud apabila terdapat kegiatan aktivitas manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, bimbingan, dan pengarahan, koordinasi, kontrol dan komunikasi. Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Pengaturan ini dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Hasibuan (2011:2)

mengatakan bahwa : “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”

Karena definisi diatas belum lengkap mendeskripsikan definisi manajemen maka peneliti selanjutnya akan menjelaskan definisi manajemen manajemen menurut Stoner. Stoner dalam Handoko (2009:2) memberikan batasan manajemen sebagai berikut: Manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa pengertian manajemen diatas peneliti menyimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses serangkaian kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan melalui kerjasama dan pemanfaatan semaksimal mungkin sumber daya yang ada. Manajemen bersifat ilmu, artinya kumpulan pengetahuan yang telah disistematikan dan diorganisasikan untuk mencapai kebenaran yang umum sebagaimana layaknya ilmu lainnya. Bersifat seni berarti adanya keterampilan, keahlian, kemahiran dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu untuk mencapai tujuan.

Pengertian Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:9) mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Pengertian Manajemen menurut Veithzal Rivai (2009:2) mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif

merupakan hal yang paling penting untuk mencapai suatu tujuan”. Pengertian Manajemen menurut Stephen P. Robbins, Mary Coulter (2012:8) mengemukakan bahwa: “Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas kerja lainnya sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien. Arti dari efisien itu sendiri adalah mendapatkan hasil output terbanyak dari input yang seminimal mungkin, sedangkan efektif adalah “melakukan hal yang benar”, yaitu melakukan sebuah pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya”.

Kemudian definisi Manajemen menurut Massie yang dikutip oleh Azhar Arsyad (2002;1) menyatakan “Manajemen adalah suatu proses dimana kelompok secara kerjasama mengerahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktifitas orang lain menuju tercapainya tujuan bersama”.

Sedangkan menurut G.R. Terry (2010;16) menjelaskan bahwa “Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”. Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:1), manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.

1. Yang diatur adalah semua unsur manajemen, yakni 6M.
2. Tujuannya diatur adalah agar 6M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.
3. Harus diatur supaya 6M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
4. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi.
5. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan urutan-urutan fungsi manajemen tersebut.

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan mempergunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis. Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya.

Dalam manajemen terdapat sejumlah fungsi-fungsi operasional. Fungsi-fungsi tersebut telah dikemukakan oleh para penulis dengan berbagai sudut pendekatan dan sudut pandang yang berbeda. Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli yang dikutip oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012;3) diantaranya menurut G.R. Terry ialah “Planning, Organizing, Actuating, dan

Controlling”. Sedangkan menurut John F. Mee ialah “Planning, Organizing, Motivating, dan Controlling”. Selain itu menurut Louis A. Allen ialah “Leading, Planning, Organizing, Controlling”. Dan menurut MC. Namara ialah “Planning, Programming, Budgeting, dan System”.

2.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini sering disebut manajemen kepegawaian atau manajemen personalia yang diterapkan pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Manajemen sumber daya merupakan bagian dari manajemen yang mengatur unsur manusia (Man). Manusia merupakan suatu asset utama dalam suatu organisasi karena dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, pendayagunaan terhadap manusia merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur berjalannya suatu manajemen dalam organisasi tersebut. Maka dari itu, pada bagian manajemen ini unsur manusia sangat diperhatikan. Berikut ini beberapa pengertian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia menurut beberapa ahli, diantaranya:

Pengertian menurut I Komang Ardana (2012:5) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen sumber daya manusia adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar semua potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan. Pengertian menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:2) mengemukakan bahwa “manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan,

pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Pengertian menurut Schuler dalam Edy Sutrisno (2016:6) mengartikan bahwa: Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikutip oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012;10) ialah “MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Sedangkan definisi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikutip oleh A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2001;2) yaitu “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Berdasarkan beberapa pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia diatas maka dapat dilihat bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu penerapan fungsi-fungsi perencanaan, pengelolaan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan dan fungsi tersebut digunakan

untuk melaksanakan tindak pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pendayagunaan sumber daya manusia.

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Cushway dalam Edy Sutrisno (2016:7), tujuan MSDM meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012;21) ialah sebagai berikut:

1. Perencanaan Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart).
3. Pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
4. Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan (procurement) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan
9. Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal
11. Pemberhentian (separation) adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebabsebab lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia sangatlah jelas dibutuhkan oleh perusahaan sebagai pengarah, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian di dalam perusahaan agar segala kegiatan manajemen di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

2.1.5. Konsep Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti:

1. Sesuatu yang dicapai,
2. Prestasi yang diperlihatkan,
3. Kemampuan kerja.

Gilbert (dalam Notoatmojo, 2009:124) mendefinisikan kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Murphy (dalam Sudarmanto 2009: 8) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat bekerja. Sedangkan Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Mangkunegara (2000:67), mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Hal ini seiring dengan pendapat Prawirosentono (1999:2), yang menyatakan bahwa: Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Robbin (dalam Nawawi, 2006: 62) kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu”. Schemerson, Hunt dan Osborn mengatakan kinerja adalah kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kinerja di atas, penulis mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai factor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dan dapat dipahami bahwa pengertian kinerja tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu.

Menurut Wibowo (2008: 7), kinerja berasal dari pengertian *performance*, yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Selain itu, menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo, (2008: 7), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan menurut Mahsun (2006: 25), kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu.

Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai.

Menurut Tika (2006: 212-122), kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud di sini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Adapun unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

1. Hasil-hasil fungsi pekerjaan;
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya;
3. Pencapaian tujuan organisasi; dan
4. Periode waktu tertentu.

Menurut Pasolong (2010: 175), konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang

digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja sebagai hasil kerja/tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka mencapai tujuan tertentu dalam periode tertentu.

Nasucha (dalam Fahmi, 2010: 3), mengemukakan bahwa: “Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif”.

Yuwono (dalam Ruky,2001:175) kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam mata rantai (*value chain*) yang ada pada organisasi. Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan dari unit-unit organisasi, dimana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas seluruh aktivitas sesuai dengan tujuan organisasi. Amstrong dan Baron (1998:15) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Menurut Mahsun (2006: 1), organisasi sering dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Sedangkan menurut Mahmudi (2010: 33) organisasi publik merupakan organisasi

birokrasi pemerintahan yang menarapkan kewenangan dan kekuasaan yang legal (formal) dengan adanya kualitas keahlian dalam pola struktur yang hirarkis.

Kinerja organisasi mempunyai banyak pengertian. Menurut Pasolong (2010:175), kinerja organisasi adalah sebagai totalias hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Sedangkan menurut Wibawa dalam Pasolong (2010:176), mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan (Keputusan Kepala LAN No. 239/1x/6/8/2003).

Berdasarkan uraian di atas, maka Peneliti menyimpulkan bahwa kinerja organisasi publik adalah totalias hasil kerja yang dicapai suatu organisasi birokrasi pemerintahan secara menyeluruh sesuai tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dapat diketahui dengan menggunakan penilaian kegiatan organisasi tersebut berdasarkan peraturan, norma dan etika yang berlaku.

Dalam pengukuran kinerja sangat ditentukan oleh tujuan yang ideal untuk dicapai, sehingga dalam tahapan pengukurannya harus aktual/nyata dengan mengidentifikasikannya terlebih dahulu ke dalam komponen operasional. Kinerja organisasi dapat dilihat dari visi dan misi yang ada, kinerja proses dapat dilihat dari prosedur standar operasi, dan kinerja pegawai dapat dilihat dari petunjuk kerja manual yang ada. Sehingga penggambaran visi dan misi dari suatu organisasi harus mampu menjelaskan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam suatu organisasi yang dirumuskan dalam sebuah tugas pokok dan fungsi dan akan menjadi satuan kerja dalam menciptakan aktivitas atau kegiatan pekerja dan pegawai. Dengan demikian kinerja lebih diorientasikan pada pekerjaan itu sendiri dalam memberikan hasil, dampak, dan manfaat bagi masyarakat maupun bagi pegawai itu sendiri.

Menurut Mahmudi (2010: 12), pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan suatu organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Pelayanan publik tersebut yang menjadi *bottom line* dalam organisasi sektor publik.

Selain itu, menurut Mahsun (2006: 26), pengukuran kinerja adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran, dan strategi sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dalam bukunya pun Mahsun (2006: 34) mengungkapkan bahwa

pengukuran kinerja bukanlah tujuan akhir melainkan merupakan alat agar dihasilkan manajemen yang lebih efisien dan terjadi peningkatan kinerja. Hasil dari pengukuran kinerja akan memberi tahu mengenai apa yang telah terjadi, bukan mengapa hal itu terjadi atau apa yang harus dilakukan.

Menurut Wibowo (2008: 320), pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Untuk itu, perlu jelas tentang apa yang dikatakan penting dan relevan sebelum menentukan ukuran apa yang harus digunakan. Hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh *stakeholders* dan pelanggan. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan. Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi;
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan;
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja;
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian;
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas;
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya; dan
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

Selain itu, menurut Sedarmayanti (2007: 195-196), pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/ kegagalan pelaksanaan kegiatan/program. Kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah

ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi. Karenanya sudah merupakan suatu hal yang mendesak untuk menciptakan sistem yang mampu untuk mengukur kinerja dan keberhasilan organisasi. Untuk dapat menjawab pertanyaan tingkat keberhasilan organisasi, maka seluruh aktivitas organisasi tidak semata-mata kepada input dari program organisasi, tetapi lebih ditekankan kepada *output*, proses, manfaat, dan dampak program organisasi.

Menurut Mahmudi (2010: 14), pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen, baik organisasi publik maupun swasta. Namun karena sifat dan karakteristik organisasi sektor publik berbeda dengan sektor swasta, penekanan dan orientasi pengukuran kinerjanya pun terdapat perbedaan.

Adapun tujuan dilakukan penilaian kinerja di sektor publik adalah:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi;
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai;
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya;
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward and punishment*;
5. Memotivasi pegawai; dan
6. Menciptakan akuntabilitas publik.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu cara untuk mengetahui atau menilai sejauh mana tujuan, sasaran dan program dari suatu organisasi tercapai bisa tercapai. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan suatu kinerja organisasi.

Menurut Mahmudi (2010: 155-156), indikator kinerja merupakan sarana atau alat (*means*) untuk mengukur hasil suatu aktivitas, kegiatan, atau proses, dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri (*ends*). Peran indikator kinerja bagi organisasi sektor publik adalah memberikan tanda atau rambu-rambu bagi manajer atau pihak luar untuk menilai kinerja organisasi. Secara umum, indikator kinerja memiliki peran antara lain:

1. Membantu memperbaiki praktik manajemen;
2. Meningkatkan akuntabilitas manajemen dengan memberikan tanggung jawab secara eksplisit dan pemberian bukti atas suatu keberhasilan atau kegagalan;
3. Memberikan dasar untuk melakukan perencanaan kebijakan dan pengendalian;
4. Memberikan informasi yang esensial kepada manajemen sehingga memungkinkan bagi manajemen untuk melakukan pengendalian kinerja di semua level organisasi; dan
5. Memberikan dasar untuk pemberian kompensasi kepada staf.

Di samping itu, menurut Sedarmayanti (2007: 198), indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka dan/atau menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Sementara itu, menurut Mahsun (2006: 71), indikator kinerja (*performance indicators*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*). Namun sebenarnya, meskipun keduanya merupakan kriteria pengukuran kinerja, terdapat perbedaan makna. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif.

Sedangkan ukuran kinerja adalah kriteria kinerja yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sehingga bentuknya lebih bersifat kuantitatif. Adapun beberapa indikator yang perlu digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2010: 178-180), antara lain yaitu:

1. Produktifitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output. Konsep produktifitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai

organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

3. Responsifitas

Responsifitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat Responsifitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsifitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena Responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsifitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki Responsifitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsifitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selain itu menurut Kumorotomo dalam Pasolong (2010: 180), beberapa indikator kinerja yang dapat dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain yaitu:

1. Efisiensi

Yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapat laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

2. Efektivitas

Yaitu apakah tujuan yang didirikan organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian.

4. Daya tanggap

Yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak.

Sedangkan menurut Nasucha dalam Pasolong (2010: 180), terdapat lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja sektor publik, antara lain:

1. Pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan.
2. Ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah dari pada yang direncanakan.
3. Efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran.

4. Efektivitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai.
5. Equity, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Jika diamati dari berbagai pendapat di atas, terlihat bahwa indikator untuk mengukur kinerja suatu organisasi dapat didekati dari berbagai pendekatan, baik pendekatan ekonomi, sosial, keorganisasian maupun manajemen. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis elemen indikator-indikator kinerja dengan mengidentifikasi indikator yang dominan yang dipaparkan oleh para ahli di atas, kemudian indikator-indikator yang digunakan akan disesuaikan dengan kondisi organisasi yang diteliti serta permasalahan yang terjadi, sehingga data yang diperoleh akan relevan.

Efisiensi dan efektivitas merupakan indikator yang paling dominan disebutkan di atas. Namun, Dwiyanto dalam Pasolong (2010: 178) mengembangkan satu ukuran lebih luas yaitu produktivitas yang mana tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas. Konsep produktivitas digunakan juga untuk menilai seberapa besar pelayanan publik memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Indikator tersebut termasuk ke dalam indikator produktivitas yaitu terkait dengan *output*/keluaran dari suatu organisasi.

Dengan demikian, indikator produktivitas dapat menjadi suatu tolok ukur dalam penilaian kinerja organisasi, sehingga menjadi sangat penting untuk diteliti. Indikator kualitas layanan merupakan indikator yang sangat penting untuk dijadikan

sebagai tolok ukur dalam penilaian kinerja. Hal tersebut karena banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat yang mengacu pada Responsifitas. Dengan demikian, kualitas layanan tersebut dapat dijadikan salah satu elemen indikator kinerja organisasi. Selanjutnya adalah indikator daya tanggap. Indikator daya tanggap sangat relevan untuk dijadikan tolok ukur dalam penilaian kinerja organisasi.

Daya tanggap termasuk dalam responsifitas yang ditunjukkan oleh suatu organisasi, sebab Responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsifitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, daya tanggap dimasukkan dalam indikator responsifitas dalam menilai kinerja organisasi. Suatu organisasi yang memiliki responsifitas rendah otomatis memiliki kinerja yang tidak optimal pula. Hal inilah yang menjadi alasan responsifitas dilibatkan sebagai elemen indikator yang diteliti.

Kemudian adalah indikator keadilan (*equity*) yang mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Namun menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2010: 179), prinsip keadilan termasuk dalam indikator akuntabilitas. Indikator akuntabilitas sendiri merupakan ukuran yang menunjukkan sejauhmana kegiatan yang diselenggarakan sesuai

dengan kehendak publik dan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas menjadi penting, karena dengan melihat akuntabilitas suatu organisasi, maka akan dapat diketahui orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh organisasi yang bersangkutan. Dengan demikian, indikator akuntabilitas diikutsertakan sebagai tolok ukur penilaian kinerja organisasi. Akuntabilitas juga terkadang seperti Responsibilitas yang fungsinya sama penting dalam penilaian kinerja.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa dari beberapa indikator yang dipaparkan oleh para ahli mengenai penilaian indikator kinerja organisasi. Peneliti merumuskan hanya 4 (empat) indikator yang dianggap mewakili dari beberapa indikator yang telah disebutkan sebelumnya dan sesuai dengan keadaan yang ingin diteliti. Adapun indikator yang dipakai meliputi indikator produktifitas, responsifitas, responsibilitas dan indikator akuntabilitas.

Kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mahmudi (2010: 20), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah:

1. Faktor personal/individual

Faktor ini meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;

2. Faktor kepemimpinan

Dalam faktor ini meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer atau *team leader*.

3. Faktor Team Work

Faktor ini meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim;

4. Faktor sistem

Meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;

5. Faktor konstektual (situasional)

Pada faktor ini meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Selain itu, dalam Pasolong (2010: 186-189), dikemukakan pula faktor-faktor yang memengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan

Pada dasarnya kemampuan menurut Robbins dalam Pasolong (2010: 186-189) adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi, antara lain yaitu:

- a. Kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan
- b. Kemampuan fisik, yaitu kemampuan untuk diperlukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan.

Kemampuan dalam suatu bidang hanya dapat dimiliki oleh seseorang yang memiliki bakat dan intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi. Sedangkan bakat biasanya dikembangkan dengan pemberian kesempatan pengembangan pengetahuan melalui tiga hal yaitu pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja.

2. Kemauan

Kemauan atau motivasi menurut Robbins dalam Pasolong (2010: 186-189) adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Pengaruh lingkungan fisik, yaitu setiap pegawai menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk bekerja, lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman, sejuk, bebas dari gangguan suara berisik dan sebaiknya ada musik.
- b. Pengaruh lingkungan sosial, yaitu sebagai makhluk sosial dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata hanya mengejar penghasilan saja, tetapi juga mengharapkan penghargaan oleh pegawai lain, pegawai lebih berbahagia apabila menerima dan membantu pegawai lain.

3. Energi

Energi menurut Jordan E. Ayan dalam Pasolong (2010: 186-189) adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, maka perbuatan kreatif pegawai terhambat.

4. Teknologi

Teknologi dapat dikatakan sebagai “tindakan yang dikerjakan oleh individu atau suatu objek dengan atau tanpa bantuan alat mekanikal, untuk membuat beberapa perubahan terhadap suatu objek. Teknologi menurut Danise M. Rousseau dalam Gibson dalam Pasolong (2010:186-189), mengatakan bahwa teknologi adalah penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.

5. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa kinerja dan bermanfaat baginya.

6. Kejelasan tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif.

7. Keamanan

Keamanan pekerjaan menurut George Strauss dan Leonard Sayles dalam Pasolong (2010: 186-189) adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada gaji atau kenaikan pangkat.

Menurut Henry Simamora dalam Mangkunegara (2005: 14), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu *pertama*, faktor individual yang terdiri dari; kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi. *Kedua*, faktor psikologis yang terdiri dari: persepsi, attitude, personality, pembelajaran, motivasi. *Ketiga*, faktor organisasi yang terdiri dari; sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*. Menurut Soesilo dalam Tangkilisan (2007: 180-181), mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi birokrasi dimasa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang antara lain yaitu:

1. Struktur organisasi, sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktifitas organisasi.
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.

3. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
4. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan *data base* untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
5. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Sedangkan Atmosoeperto dalam Tangkilisan (2007: 181-182), menjelaskan bahwa kinerja suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor intenal maupaun faktor ekstenal, meliputi:

1. Faktor eksternal yang terdiri dari:
 - a. Faktor Politik, yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuatan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi berkarya secara maksimal .
 - b. Faktor Ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang besar.
 - c. Faktor Sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di tengah masyarakat yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

2. Faktor internal yang terdiri dari:
 - a. Tujuan organisasi, yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
 - b. Struktur organisasi, sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
 - c. Sumber daya manusia, yaitu kualitas dan pengelola anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
1. Budaya organisasi, yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

2.1.6. Konsep Aparatur Pemerintah

Pemerintah Daerah merupakan salah satu alat dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah ini merujuk pada otoritas administratif di suatu daerah yang lebih kecil dari sebuah negara dimana negara Indonesia merupakan sebuah negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah daerah merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan

prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dinas kelautan dan perikanan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, yang dibentuk berdasarkan desentralisasi yaitu penyerahan urusan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Aparatur adalah orang – orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas – tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan.

Pengertian mengenai aparatur pemerintahan disebutkan oleh Setyawan (2004:169) menjelaskan bahwa “Aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas – tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan pengertian tersebut, maka aparatur pemerintahan merupakan seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas – tugas pemerintahan teknis dengan berdasarkan ketentuan yang ada.

Hal ini sesuai dengan pendapat Handyaningrat (2011:154) yang mengatakan bahwa : “Aparatur ialah aspek – aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek – aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”.

Aparatur menurut defenisi diatas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau Negara dalam melayani masyarakat. Aspek – aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek – aspek administrasi yang diperlukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara. Sedangkan Sarwono (dalam Handyaningrat, 2011:154) mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang – orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan.

Widjaja (2006:113) dalam bukunya “Administrasi Kepegawaian” berpendapat bahwa : “Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Berdasarkan defenisi diatas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai

tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas – tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan) kemungkinan besar tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan – kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.

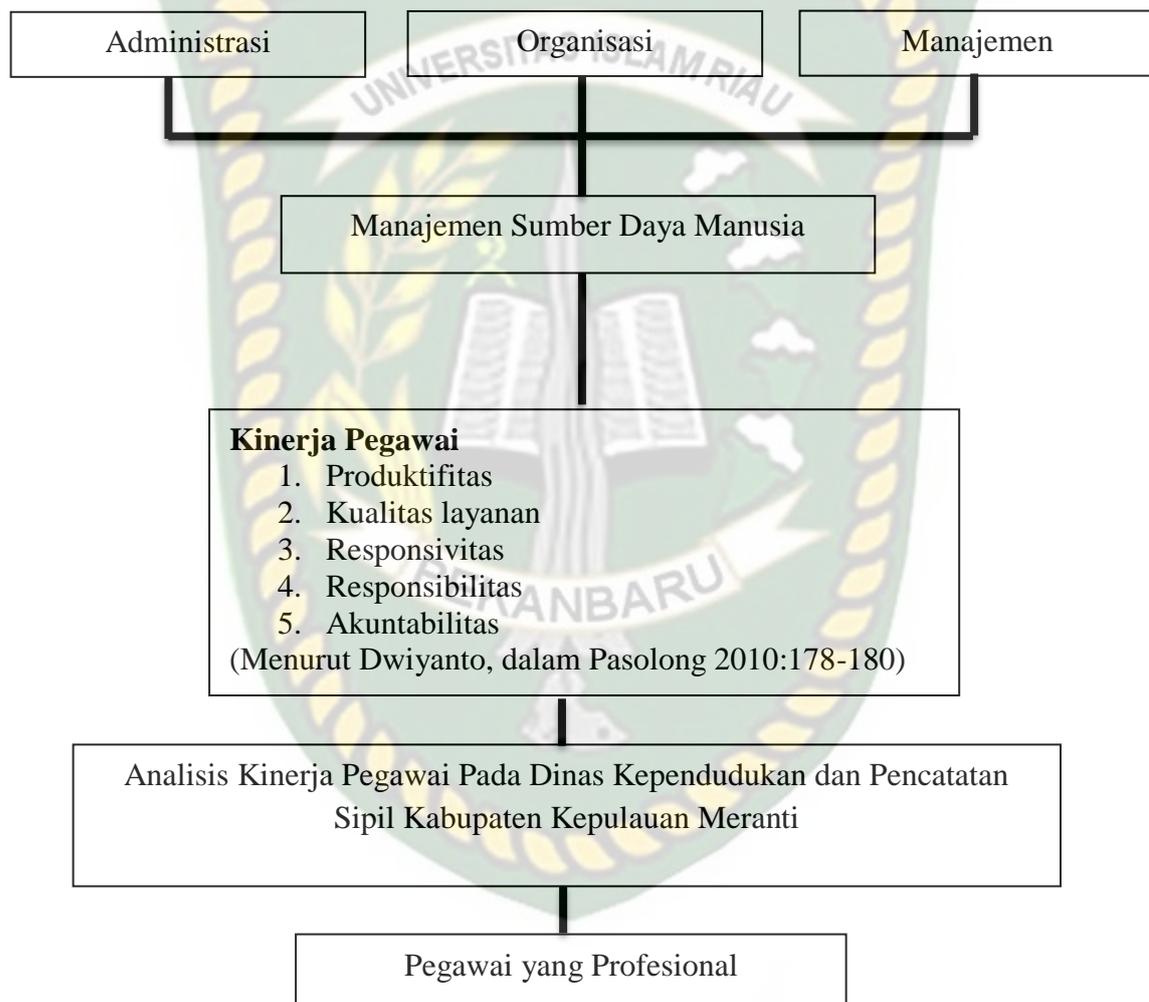
Sebagai unsur aparatur Negara perlu dilihat kualitas Pegawai Negeri Sipil agar dapat dikembangkan suatu system pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu menghadapi persaingan ditingkat regional maupun global. Penjelasan pengertian – pengertian tentang Pegawai Negeri Sipil yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan ada empat unsur yang harus dipenuhi untuk dapat disebut sebagai pegawai negeri. unsur – unsur tersebut adalah :

1. Memenuhi syarat yang ditentukan
2. Diangkat oleh pejabat yang berwenang
3. Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau tugas Negara lainnya.
4. Digaji menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2.2. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1. Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/ gejala yang diteliti berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sekaligus menjadi acuan dalam butir – butir pertanyaan yang nantinya disebarakan kepada responden.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu Terkait Penelitian Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6	7
1	Arsad P. Entedaim (2016) Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP)	Kinerja Pegawai	1. Produktivitas 2. Kualitas layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	Hasil penelitian adalah analisis kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP) belum optimal, karena beberapa aspek yang mempengaruhi	Persamaan terletak pada variabel penelitian dan juga metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara.	Perbedaan terletak pada teknik analisa data, penelitian ini menggunakan teknik deskriptif induktif sedangkan peneliti menggunakan teknik triangulasi.
2	Merialita (2013) Analisis Kinerja	Kinerja Pegawai	1. Prestasi Kerja 2. Keahlian	Berdasarkan hasil penelitian	Persamaan terletak pada variabel	Perbedaan terletak pada indikator

1	2	3	4	5	6	7
	Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.		3. Perilaku 4. Kepemimpinan	yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Maka penulis mengambil kesimpulan dari keseluruhan indikator sampai sekarang masih kurang baik, dan belum seperti yang diharapkan.	penelitian dan juga metode penelitian yang digunakan yaitu	yang digunakan, penelitian ini menggunakan Teori Sedarmayanti (2007) sedangkan peneliti menggunakan teori Dwiyanto (2010)
3	Slamat Haryadi dan Zulkarnain (2013) Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Kinerja Pegawai	1. Visi dan Misi 2. Sistem dan Prosedur 3. Sumber Daya Manusia 4. Sarana dan Prasarana	Hasil penelitian adalah variabel karakteristik individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja pegawai, sedangkan variabel lingkungan kerja sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada	Persamaan terletak pada variabel yaitu kinerja pegawai	Perbedaan terletak pada indikator yang digunakan dan juga pada analisis hasil penelitian, pada penelitian ini menggunakan uji statistik untuk melihat keterkaitan variabelnya sedangkan penulis menggunakan analisis triangulasi untuk menganalisis

1	2	3	4	5	6	7
				Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kota.		datanya.
4	Ahmad Putra Utama, Ida Hayu D, Hesti Lestari (2015) Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Barat	Kinerja Pegawai	1. Kuantitas hasil 2. Kualitas hasil 3. Ketepatan waktu 4. Kehadiran 5. Kemampuan kerjasama	Hasil penelitian menunjukkan kinerja yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat masih belum baik, karena masih ditemukan hambatan seperti kehadiran yang kurang, terlambat masuk kantor hingga kualitas pekerjaan yang kurang.	Persamaan terletak pada variabel yaitu kinerja pegawai	Perbedaan terletak pada indikator yang digunakan dan juga pada analisis hasil penelitian.
5	Deviyanti Arruan Minanga Roberth (2017) Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi	Kinerja Pegawai	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Keadanan 4. Kerjasama 5. Kehadiran	Hasil analisis data menunjukkan bahwa perilaku birokrasi layanan pegawai yang membentuk perilaku yaitu: (a) penguatan positif (b) penguatan negatif, dan (Persamaan terletak pada variabel yaitu kinerja pegawai	Perbedaan terletak pada indikator yang digunakan dan juga pada analisis hasil penelitian.

1	2	3	4	5	6	7
	Sulawesi Barat			c) hukuman berada pada kategori baik. Kemudian kinerja pegawai melalui indikator kualitas, kuantitas, keandalan, kerjasama, dan kehadiran berada pada kategori baik.		

Sumber : *Jurnal – Jurnal Administrasi*, 2020

2.4. Konsep Operasional

1. Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia – manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit – unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan – tujuan kenegaraan.
3. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

4. Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, melihat bagaimana aktivitas manajemen dihubungkan dengan prinsip – prinsip dari manajemen. Manajemen yaitu koordinasi semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.
5. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) (*human resources management*) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.
6. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.
7. Produktifitas adalah sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.
8. Kualitas layanan adalah satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan publik terhadap suatu organisasi.
9. Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan

mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

10. **Responsibilitas** yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
11. **Akuntabilitas** adalah seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.
12. **Pegawai Aparatur Sipil Negara** yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.5. Operasionalisasi Variabel

Secara terperinci operasionalisasi variabel masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.2 : Operasionalisasi Variabel Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo, (2008: 7).	Kinerja Pegawai	1. Produktifitas	a. Efektivitas kinerja b. Efisiensi kinerja
		2. Kualitas layanan	a. Kepuasan publik b. Keterbukaan informasi
		3. Responsifitas	a. Kemampuan pegawai b. Pengetahuan pegawai
		4. Responsibilitas	a. Skill pegawai b. Sikap pegawai
		5. Akuntabilitas	a. Keteguhan dalam pekerjaan b. Tanggung jawab

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian. Jenis penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, karena hanya menggambarkan apa adanya dari suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis.

Menurut Sugiyono (2017:8), Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul analisisnya lebih bersifat kualitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, untuk melihat Kinerja Pegawai pada Dinas

kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun alasan yang mengiringi peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah, karena banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul peneliti.

Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Maka peneliti memutuskan informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat adalah 1 orang Kepala Dinas dan 1 orang Sekretaris Dinas. Dari informan kunci ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi untuk memilih informan – informan berikutnya, dengan catatan informan tersebut merasakan menilai kondisi lingkungan kerja sehingga terjadi sinkronisasi dan validasi data yang didapat dari informan pertama.

Adapun informan pendukung dari penelitian ini terdiri dari 3 orang Staf pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta 5 orang masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kepulauan Meranti. Teknik yang digunakan dalam menentukan informan dalam penelitian ini yaitu teknik purposive sampling. Dari keseluruhan jumlah Key Informan dan informan pendukung berjumlah 10 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Kepala Disdukcapil	1
2	Sekretaris Disdukcapil	1
3	Staf Pelayanan	3
4	Masyarakat	5
	Jumlah	10

Sumber: Olahan Penulis, 2020

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder:

1. Data primer, yaitu data yang didapat dari responden perseorangan, seperti hasil wawancara dan pengisian kuesioner. Data ini semua merupakan data mentah yang diproses untuk menjawab tujuan penelitian. Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dan juga hasil dari kuisisioner yang diisi oleh responden. Selain itu, penulis juga melakukan observasi dilapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian pada objek penelitian.
2. Data sekunder, berupa data yang diperoleh melalui sumber tidak langsung yang berasal dari berbagai literature serta data yang didapat melalui survey ke instansi terkait. Data sekunder adalah data yang

diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur – literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti. Dengan wawancara peneliti dapat mengetahui secara langsung dan bertatap muka dengan aparatur pemerintah sebagai objek yang ditunjuk untuk memperoleh data yang dibutuhkan.
2. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilapangan untuk mengetahui dan melihat langsung pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kepemimpinan terhadap semangat kerja pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen – dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian (Sugiyono, 2012: 146). Hasil dari dokumentasi berupa dokumen – dokumen baik dokumen tertulis maupun dalam bentuk gambar terkait dengan penelitian yang berjudul Analisis Kinerja

Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

3.8 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Data perlu di analisis karena maknanya harus diketahui. Analisis data ini merupakan kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

Data yang didapat baik berupa dokumen tertulis maupun hasil wawancara dan observasi akan dianalisa dengan menggunakan analisis kualitatif teknik tipologi. Metode analisa kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis maupun terucap dari pelaku yang diamati. Analisa kualitatif dalam strategi tipologi merupakan usaha mengambil kesimpulan berdasarkan pemikiran logis atau berbagai data yang diperoleh. Data – data dikumpul diseleksi, lalu disederhanakan dengan mengambil intisarinnya hingga ditemukan tema pokok, fokus masalah dan pola – polanya.

Teknik analisa kualitatif dengan tipologi ini dilakukan berdasarkan interpretasi penulis atas data, baik bahan tertulis, wawancara, dan observasi. Kemungkinan hal mustahil yang diyakini penulis bahwa seorang aktor yakin dan jujur akan apa yang dikatakannya. Oleh karena itu, untuk menghindari atau meminimalisasi kemungkinan adanya bias, maka penulis berusaha mencocokkan hasil wawancara antara satu narasumber dengan yang lainnya, dan juga dengan dokumen – dokumen yang terkait.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Kabupaten Kepulauan Meranti

1. Keadaan Geografis Kabupaten Kepulauan Meranti

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis yang dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008. Dasar hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-undang nomor 12 tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009. Secara geografis, Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada koordinat antara sekitar $0^{\circ} 42' 30'' - 1^{\circ} 28' 0''$ LU, dan $102^{\circ} 12' 0'' - 103^{\circ} 10' 0''$ BT, dan terletak pada bagian pesisir Timur pulau Sumatera, dengan pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah negara tetangga dan masuk dalam daerah Segitiga Pertumbuhan Ekonomi (Growth Triagle) Indonesia - Malaysia - Singapore (IMS-GT). Secara tidak langsung, daerah ini menjadi daerah Hinterland Kawasan Free Trade Zone (FTZ) Batam - Tj. Balai Karimun.

Dalam rangka memanfaatkan peluang dan keuntungan posisi geografis dan mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah perbatasan dengan Negara tetangga Malaysia dan Singapura, maka wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sangat berfungsi sebagai Gerbang Lintas Batas Negara atau Pintu Gerbang Internasional yang menghubungkan Riau daratan dengan negara tetangga melalui jalur laut. Hal ini untuk melengkapi kota Dumai yang terlebih dahulu ditetapkan dan berfungsi sebagai kota Pusat Kegiatan Strategis Negara, yaitu yang berfungsi sebagai beranda depan negara, pintu gerbang internasional, niaga dan industri.

Luas kabupaten Kepulauan Meranti mencapai, 3707,84 km², sedangkan luas kota Selatpanjang sebagai ibukotanya adalah 45,44 km².

Batas –batas wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatas dengan Selat Malaka dan Kabupaten Bengkalis
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Barat berbatas dengan Kabupaten Bengkalis
- d. Sebelah Timur berbatas dengan Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan hasil penafsiran peta topografi dengan skala 1 : 250.000, diperoleh gambaran bahwa kawasan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagian besar bertopografi datar dengan kelerengan 0–8 %, dengan ketinggian rata-rata sekitar 1-6,4 m di atas permukaan laut. Daerah ini beriklim tropis dengan suhu udara antara 25° - 32° Celcius, dengan kelembaban dan curah hujan cukup tinggi.

Musim hujan terjadi sekitar bulan September-Januari, dan musim kemarau terjadi sekitar bulan Februari hingga Agustus. Gugusan daerah kepulauan ini terdapat beberapa pulau besar, seperti pulau Tebing Tinggi (1.438,83 km²), Pulau Rangsang (922,10 km²), Pulau Padang dan Merbau (1.348,91 km²). Pada umumnya, struktur tanah di Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri atas tanah organosol (Histosol), yaitu tanah gambut yang banyak mengandung bahan organik. Tanah ini dominan diwilayah Kabupaten Kepulauan Meranti terutama daratan rendah diantara aliran sungai. Sedangkan disepanjang aliran sungai umumnya terdapat formasi tanggul alam natural river levees yang terdiri dari tanah-tanah Alluvial (Entisol).

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru dimekarkan lima tahun silam. Di Kabupaten Kepulauan Meranti telah terjadi perkembangan pada berbagai aspek seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan pembangunan. Di Kabupaten Kepulauan Meranti terdapat tujuh agama yang dianut oleh masyarakat, yaitu Islam 160,585 Jiwa, Kristen 12,370 jiwa, Katolik 168 jiwa, Budha 23,961 jiwa, Konguchu 1,374 jiwa, dan Hindu 75 jiwa. Sarana ibadah yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu Masjid 243 buah, Mushalla 300 buah, Gereja 15 buah, dan Vihara 37 buah. Bukan hanya agama yang beragam tetapi terdapat banyak etnis di Kabupaten Kepulauan Meranti, yakni Melayu, Minangkabau, Bugis, Batak, Jawa, dan Tionghoa.

Kabupaten Kepulauan meranti mempunyai banyak potensi sumber daya alam, yang menjadi penopang kehidupan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti. Masyarakat disana berkerja sebagai bertani, pelaut, nelayan, dan berdagang. Secara geografis wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi perairan laut dan perairan umum yang cukup luas serta daratan yang dapat dikembangkan usaha budidaya perikanan, sehingga berpeluang bagi investor untuk menanamkan investasi baik dibidang penangkapan di perairan lepas pantai dan budidaya perikanan (tambak, keramba dan kolam). Disamping sungai-sungai dan selat, Kabupaten Kepulauan Meranti juga memiliki banyak terdapat parit baik keberadaannya secara proses alami maupun yang dibuat manusia. Sebagian besar parit-parit ini berfungsi sebagai drainase pengairan dan transportasi bagi masyarakat.

Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi sumber daya alam, baik sektor Migas maupun Non Migas. Di sektor Migas berupa minyak bumi dan gas

alam yang terdapat di daerah kawasan pulau Padang. Di kawasan ini telah beroperasi PT Kondur Petroleum S.A yakni di daerah Kurau Desa Lukit (Kecamatan Merbau). Perusahaan ini mampu produksi 8500 barel/hari. Selain minyak bumi, juga ada gas bumi sebesar 12 MMSCFD (juta kubik kaki per hari) yang direncanakan penggunaannya dimulai 2011–2020.

Di sektor Non Migas Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi beberapa jenis perkebunan seperti sagu (*Metroxylon sp*) dengan produksi 440.309 ton/tahun (2012), kelapa: 50.594,4 ton/tahun, karet: 17.470 ton/tahun, pinang: 1.720,4 ton/tahun, kopi: 1.685,25 ton/tahun. Hingga kini, potensi perkebunan hanya diperdagangkan dalam bentuk bahan baku keluar daerah Riau dan belum dimaksimalkan menjadi industri hilir, sehingga belum membawa nilai tambah yang berdampak luas bagi kesejahteraan masyarakat lokal. Sementara di sektor kelautan dan perikanan dengan hasil tangkapan sebanyak 2.206,8 ton/tahun. Selain itu, masih ada potensi dibidang kehutanan, industri pariwisata, potensi tambang dan energi.

2. Pemerintah Daerah

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan Kabupaten termuda di wilayah Provinsi Riau. Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran terakhir dari Kabupaten Bengkalis pada tahun 2009. Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti kini dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Bupati.

Secara administratif, Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari 9 Kecamatan dan 101 desa/kelurahan, sebagai yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel IV.1. Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas Wilayah	Kelurahan/Desa	Jumlah Penduduk
1	2	3	4	5	6
1	Tebing tinggi	Selatpanjang	849,50	9	76.763
2	Tebing tinggi barat	Alai	586,83	11	15.126
3	Rangsang	Tanjung samak	681,00	17	28.106
4	Rangsang barat	Bantar	241,60	16	29.770
5	Merbau	Teluk belitung	1.348,91	14	47.370
6	Pulau merbau	Renak rungun	765,987	7	13.987
7	Tebing tinggi timur	Sungai tohor	804,06	7	25.887
8	Putri puyu	Bandul	847,540	10	17.919
9	Rangsang pesisir	Sonde	761,87	10	10.778
	Total			101	

Sumber: Kabupaten Kepulauan Meranti dalam angka 2021

Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa jumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 9 kecamatan yang terdiri dari 101 desa/kelurahan. Kecamatan yang memiliki jumlah desa/kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Rangsang 17 desa/kelurahan dan Rangsang Barat dengan 16 desa/kelurahan dan kecamatan yang dengan jumlah desa/kelurahan terkecil adalah Pulau Merbau dan Tebing Tinggi Timur dengan 7 desa/kelurahan. Jumlah penduduk yang paling terbanyak adalah di Kecamatan Tebing Tinggi sebanyak 76,763 Jiwa, dan Kecamatan Rangsang Pesisir hanya memiliki jumlah penduduk yang paling sedikit yaitu 10,778 Jiwa.

3. Mata Pencaharian Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti

Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti berjumlah 265,706 Jiwa dimana terdapat berbagai macam suku, agama dan mata pencarian yang berbeda. Sebagai

Kabupaten Kepulauan, Kabupaten Kepulauan Meranti mempunyai banyak potensi sumber daya alam yang menjadi penopang bagi hidup masyarakat, dimana sebagian besar bekerja sebagai petani, berkebun, bertenak, perikanan dan berdagang.

Pada bidang pertanian Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki luas tanaman padi sebanyak 2,523 ha; jagung 123 ha; ketela rambat 51 ha; ketela pohon 98 ha; dan kacang tanah 10. Demikian pula dibidang perkebunan , untuk area tanaman perkebunan yang dimiliki penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu 29,920 ha; untuk perkebunan kelapa, 15,883 ha; untuk luas area perkebunan karet, sagu 32,022 ha; kopi 1,130 ha; dan perkebunan pinang 480 ha; dimana jumlah produksi perkebunan milik penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti semakin lama semakin meningkat.

Dibidang perternakan, perikanan dan berdagang penduduk di Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki hasil yang cukup produktif dimana untuk diperternakan sendiri memiliki hasil 6,083 ekor untuk kambing, 4,208 ekor sapi, 44,035 ekor ayam beras, dan 8,731 ekor itik, hal serupa terjadi di bidang perikanan dimana tercatat 27,85 kolam yang dimiliki penduduk di Kabupaten Kepulauan Meranti dan untuk di sektor perdagangan sendiri masyarakat disana cukup banyak. Hal ini terlihat dari jumlah pasar tradisional dan tempat usaha dengan 1,018 kios yang dimiliki untuk berdagang/usaha bagi masyarakat di Kabupaten Kepulauan Meranti.

4. Sosial Budaya Kabupaten Kepulauan Meranti

Dalam perkembangan Kabupaten Kepulauan Meranti kehidupan masyarakat terbentuk dari berbagai suku bangsa dan golongan etnik, seperti golongan asli Melayu setempat, Bugis, Makasar, Jawa, Tionghoa dan dari daerah lainnya. Golongan tersebut saling membaaur, berhubungan dan saling memengaruhi sehingga membentuk suatu persatuan baik sosial maupun budaya yang dicirikan dengan semangat berkompetisi dan sikap kegotong-royongan antar etnis tinggi dan mudah menerima perubahan sejalan dengan perkembangan zaman.

Dalam kehidupan sosial budaya, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti selalu membentuk masyarakat dengan budaya Melayu Islami, misalnya dengan berbusana Melayu (Teluk Belanga bagi kaum pria dan busana muslimah bagi kaum wanita) pada hari atau acara-acara tertentu. Begitu juga di sekolah-sekolah, anak-anak didik dibiasakan mengenal dan mengenakan busana Melayu pada hari-hari tertentu. Selain itu upaya melestarikan Arab Melayu, sehingga nama jalan-jalan dan nama kantor instansi pemerintah harus ditulis dengan Arab Melayu. Demikian pula arsitek gedung-gedung pemerintah khususnya dan swasta umumnya harus menggambarkan arsitek Melayu, minimal terpasang di atasnya Selembayung.

Tugas dan amanah mempertahankan untuk dan menanamkan budaya Melayu Islami mendorong pemerintah harus bekerjasama dengan Lembaga Adat Melayu Riau dan Majelis Ulama Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk mewujudkan masyarakat Melayu agamis Islami dewasa ini bukan hal yang mudah, karena tantangan dan godaan budaya global hegimoni Barat sudah

mewabah. Namun perlu disadari bersama bahwa hanya nilai-nilai budaya Islami yang mampu memelihara dan memperkokoh jati diri anak negeri. Tradisi dan budaya Islami yang menjadi jati diri dan basis pembangunan tidak akan menghalangi untuk melakukan modernisasi dalam upaya membangun dan memajukan negeri. Untuk menjadi maju seperti bangsa Barat tidak harus berbudaya Barat, karena modernisasi bukan westernisasi. Bahwa kita harus belajar dan melakukan alih teknologi yang dihasilkan oleh Barat adalah suatu keniscayaan, tetapi budaya dan agama tidak boleh digadaikan. Sebagaimana dulu, di abad pertengahan, Barat belajar dan melakukan alih teknologi dari dunia Islam, dan karena itu mereka bangkit dan maju, walau tanpa mengambil agama dan budaya Islam.

Pembangunan Kabupaten Kepulauan Meranti yang pemerintah lakukan senantiasa mengacu kepada nilai-nilai melayu, Islam, dan modernisasi. Ketiga aspek ini merupakan tujuan integral dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang sudah, sedang, dan akan dilakukan. Kesemuanya itu merupakan kewajiban yang diberikan oleh masyarakat di bahu pemegang kekuasaan di daerah tersebut dalam hal ini Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti beserta jajarannya, untuk tetap menjadikan Melayu dan Islam sebagai jati diri anak-anak melayu dalam upaya membangun dan memajukan negeri, agar identitas tersebut tetap terjaga di tengah-tengah arus globalisasi.

4.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkendudukan dibaawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun Renstra 2016-2021 merupakan dokumen perencanaan periode 5 (lima) tahunan yang memuat visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program dan kegiatan pembangunan sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta disusun dengan memperhitungkan seluruh potensi dan kebutuhan (kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan).

Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2016-2021 merupakan penjabaran dari RPJMD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 dan menjadi pedoman dalam penyusunan Renja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi dokumen perencanaan tahunan sebagai penjabaran dari Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelaksanaan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sangat memerlukan partisipasi, semangat, dan komitmen dari seluruh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena akan menentukan keberhasilan pencapaian kinerja program dan kegiatan yang telah disusun.

Dengan demikian, Renstra ini tidak hanya menjadi dokumen administrasi saja, karena secara substansial merupakan pencerminan aspirasi pembangunan

yang memang dibutuhkan oleh stakeholders sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai.

Kartu tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat, berdasarkan keputusan presiden No. 52 tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang menikah atau yang pernah menikah wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP), e-KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengadilan baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data base kependudukan nasional, penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tanggal setiap penduduk yang berlaku seumur hidup, No NIK yang ada di eKTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat izin mengemudi (SIM), No pokok wajib pajak (NPWP), sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumentasi lainnya.

Autentifikasi kartu identitas (6-id) biasanya menggunakan biometric yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia, ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini antara lain sidik jari (Fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi pada e-KTP yang digunakan adalah sidik jari, Proyek e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP, hal ini disebabkan bahwa adanya basis terpadu yang menghimpun data-data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang berbuat curang terhadap Negara.

2. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana suatu organisasi harus dibawa berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif. Visi dapat membantu organisasi untuk mendefinisikan kemana organisasi akan dibawa dan membantu mendefinisikan bagaimana pelayanan harus dilaksanakan. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 7 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 - 2021, Visi Kabupaten Kepulauan Meranti adalah:

“Menjadikan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai Kawasan Niaga yang Maju dan Unggul dalam Tatanan Masyarakat yang Madani“

Dalam rangka mendukung Visi Kabupaten Kepulauan Meranti tersebut dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta masukan-masukan dari stakeholders, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menetapkan Visi :

“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan”

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berlandaskan pada aturan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.

Berdasarkan Visi dan Misi Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 dan Visi Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil, tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil serta masukan-masukan dari pihak yang berkepentingan (stakeholders), maka ditetapkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan mengoptimalisasikan Sistem Administrasi Informasi Kependudukan (SIAK).
3. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi SKPD

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada dasarnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun tugas pokok dan fungsi dari masing-masing Kepala, Sekretariat dan Bidang sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kebijakan teknis daerah sesuai lingkup tugasnya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok pengkoordinasian Bidang-Bidang, perumusan, perencanaan program, evaluasi, Pelaporan dan Administrasi Keuangan serta Administrasi Umum. Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana, program, evaluasi dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan administrasi keuangan;
- d. Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan, dokumentasi dan hubungan masyarakat;
- e. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas Bidang;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh :

- a. Sub Bagian Perencanaan dan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Perencanaan dan Program sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Sub Bagian Administrasi Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bidang Administrasi Umum meliputi menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat pengelolaan administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Bidang Administrasi Kependudukan.

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan pengelolaan system informasi dan administrasi kependudukan. Bidang Kependudukan mempunyai fungsi:

1. Pengelolaan sistem informasi kependudukan, dan
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Informasi Kependudukan
- b. Seksi Identitas Kependudukan
- c. Seksi Mutasi dan Perpindahan Penduduk

4. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan Catatan sipil. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan administrasi kelahiran dan kematian penduduk,
2. Pengelolaan administrasi perkawinan dan perceraian. Dan
3. Pengelolaan administrasi pengakuan, pengesahan, dan pengangkatan anak.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Kelahiran dan Kematian.
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
- c. Seksi Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak.

5. Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan

Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data untuk menjadi bahan dokumentasi dan penyuluhan. Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan dokumentasi kependudukan.
2. Pengelolaan penyuluhan kependudukan. Dan,
3. Pengelolaan arsip dan evaluasi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Data, Evaluasi dan Penyuluhan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Pengumpulan dan Pendataan.

- b. Seksi Pengolahan.
- c. Seksi Arsip dan Evaluasi

3. Sumber Daya Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kondisi Umum Pegawai

Jumlah pegawai keseluruhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 30 Orang PNS dan 84 Tenaga Honorer. Untuk selengkapnya dapat dilihat tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel IV.1 : Tabel Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

No	Nama	Jumlah (Orang)
1	PNS Dinas	20
2	PNS UPT	10
3	Honorer (Dinas, UPT, dan Kecamatan)	84
	Jumlah	114

Sumber : Kantor Disdukcapil Kab Kepulauan Meranti, 2021.

Jumlah Pegawai yang menduduki Jabatan dan Staf: Formasi jabatan struktural yang terdiri dari eselon II, III dan IV yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti sebanyak 22 posisi. namun dari 22 jabatan tersebut masih terdapat 5 kekosongan jabatan.

Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan, Apabila dilihat dari tingkat Pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada, maka status pendidikan paling rendah dan lebih mendominasi yaitu pendidikan SLTA sebanyak 12 orang. Selengkapnya dapat dilihat tabel di bawah ini.

2. Kondisi Umum Anggaran

Anggaran Belanja Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2018 dan 2019 telah dituangkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Besaran anggaran belanja yang telah

ditetapkan setiap tahunnya mengalami penurunan, semula tahun 2018 sebesar Rp. 4.873.327.900 terkena dampak rasionalisasi menjadi Rp. 4.415.184.600 atau pengurangan +- 9% dengan realisasi Rp. 4.268.548.405 (96.68). Untuk tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat anggaran sebesar Rp. 2.988.265.525, turun sekitar 38%.

3. Kondisi Umum Sarana Kerja

Sarana kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih sangat minim dan jauh dari konsep pelayanan. Adapaun keadaan asset yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel IV.2 Sarana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Uraian	Banyaknya	Satuan
1	Tanah		M2
2	Gedung	2	Unit
3	Listrik	1	Jaringan
4	Telepon	1	Jaringan
5	Internet	1	Jaringan
6	Area parker	1	Area
7	Ruang rapat	1	Ruangan
8	Kendaraan roda 2	7	Unit
9	Kendaraan roda 4	1	Unit
10	Meja rapat	1	Set
11	AC	13	Unit
12	Komputer PC	18	Unit
13	Komputer Notebook	14	Unit
14	Meja Kerja		Buah
15	Kursi Kerja		Buah
16	Filling cabinet		Unit
17	Rak arsip		Unit
18	Infokus	2	Buah
19	Lemari arsip		Unit
20	TV	3	Buah
21	Kulkas	2	Buah
22	Dispenser	4	Buah

Sumber : Kantor Disdukcapil Kab. Kepulauan Meranti, 2021.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang – orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terkendali, dan jelasny sebuah tujuan bersama. Faktor – faktor seperti uang, material, mesin, metode, lingkungan dan sarana prasarana lainnya aspek seperti ini sangat menunjang dalam mencapai tujuan organisasi dengan proses secara efisien dan efektif. Sebuah organisasi dapat terbentuk karena adanya penyatuan visi, misi serta tujuan yang sama dan didalam prakteknya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam menjalankan berbagai aktifitas organisasi pegawai merupakan salah satu sumber daya pokok, tanpa adanya pegawai lembaga pemerintah tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan publik. Pegawai merupakan sumberdaya yang sangat penting dan menunjang pencapaian suatu tujuan dalam organisasi/ instansi pemerintah. Berlakunya Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah saat ini, berarti bahwa pemerintah daerah mengemban tugas yang sangat besar dari seluruh aspek kinerja pemerintah termasuk pelayanan administrasi yang merupakan urusan wajib pemerintah.

Semua itu, menyebabkan organisasi dapat melayani serta memenuhi berbagai kebutuhan suatu masyarakat maupun anggota organisasinya secara lebih efisien dan efektif. Pencapaian organisasi yang berkembang didalam masyarakat baik yang

berbentuk organisasi swasta maupun organisasi public senantiasa berusaha secara optimal untuk mewujudkan sasaran dan target yang ingin dicapainya yang merupakan perwujudan dari hasil kerja dari anggota organisasi tersebut.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan untuk menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Masyarakat merupakan pengguna berbagai jasa pelayanan yang diberikan pemerintah dalam suatu instansi – instansi yang didalamnya terdapat sejumlah pegawai yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan publik. Kinerja pegawai dalam pelayanan public dapat langsung dirasakan dan dinilai oleh masyarakat atas dasar pelayanan yang dirasakannya secara langsung. Saat ini, pegawai harus member pelayanan publik yang prima dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, juga kepastian, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah dapat memberi jawaban atas berhasil tidaknya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harusnya diketahui oleh beberapa pihak agar dapat mengetahui tingkat capaian hasil kerja pegawai di suatu instansi terkait.

Penyelenggara layanan publik yang berdasarkan pada undang – undang nomor 25 Tahun 2009 adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang terdapat di Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang merupakan dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan karena tugas pokok Disdukcapil adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintah

daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh sebab itu, pemberian layanan publik yang baik tentu diperlukan dan sangat diharapkan masyarakat.

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran harus dicatat ke dalam pencatatan sipil harus

ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan public kepada masyarakat. Kelahiran merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus di lakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik.

Pendaftaran kelahiran dalam pendaftaran penduduk di buktikan dengan adanya akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya, hal tersebut menandakan betapa pentingnya akta kelahiran dalam masyarakat. Karena keberadaannya sangat penting sehingga proses dalam pembuatan akta kelahiran perlu diperhatikan terutama kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas.

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melaksanakan tugasnya haruslah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja para pegawai, melalui pengendalian yang baik yang dilakukan oleh pimpinan seyogyanya dapat meningkatkan kinerja pegawai dan melaksanakan tugas-tugas dan pelayanan yang berkualitas dalam rangka pemberian kepuasan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat.

Hal ini diperlukan pengendalian yang dilakukan secara maksimal oleh kepala Bidang Catatan Sipil di Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kepulauan Meranti. Pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen dimana pengendalian ini merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya oleh organisasi.

Pengendalian ini diharapkan agar sumber daya manusia yang merupakan faktor utama penggerak di dalam organisasi dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi organisasi dimana tempat ia bekerja. Untuk itu pengendalian di setiap organisasi sangat diperlukan agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik. Seorang pimpinan di suatu organisasi dituntut untuk lebih meningkatkan loyalitasnya dalam mengendalikan pegawainya terutama untuk meningkatkan kinerja para pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan, tugas serta tanggungjawabnya. Pengendalian yang kurang dari pimpinan terhadap para pegawai dapat menyebabkan kinerja pegawai menjadi rendah, karena seharusnya pimpinan harus bisa mengendalikan para bawahannya agar para pegawai lebih bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang di bebani kepada nya.

Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi bisa dilihat dari kinerja pegawainya dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak hal ini sangat tergantung bilamana tugas itu diselesaikan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai tugas dan tanggungjawab para pegawai. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pengendalian. agar semua tugas, kegiatan dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang di inginkan.

Namun pada kenyataannya, kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti belum optimal dalam pelayanan publik pada masyarakat. Pencapaian realisasi kinerja/hasil kerja pegawai tidak dapat memenuhi target instansi di dalam sasaran/tujuan strategis. Dokumen-dokumen kependudukan tersebut merupakan dokumen penting yang harus dimiliki penduduk, karena mengikat secara hukum dan untuk berbagai keperluannya. Jika tidak mempunyai dokumen kependudukan seperti contohnya akta kelahiran maka keberadaannya tidak dijamin ada oleh Negara berupa pendidikan anak, jaminan sosial, kesehatan, perlindungan hukum anak yang bersangkutan. Karena adanya dokumen tersebut sangat penting sehingga dokumen kependudukan serta pencatatan sipil perlu diperhatikan terutama berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara lebih optimal.

Berikut dijelaskan peneliti menguraikan Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan indikator – indikator dalam penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output. Konsep produktifitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang

selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

Produktivitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktivitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja.

Menurut Rivai (2006:309) produktivitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktivitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud diperlukan aparatur pemerintah yang professional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai produktivitas yang di tetapkan dalam Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berdasarkan sub indikator dibawah ini:

1. Efektifitas Kinerja

Efektivitas (*effectiveness*) secara umum dapat diartikan “melakukan sesuatu yang tepat. Efektivitas diartikan berkaitan dengan tepat tidaknya pemilihan sesuatu sehingga mampu mencapai sasaran yang diinginkan. Istilah efektivitas sering

digunakan dalam lingkungan organisasi atau perusahaan yakni untuk menggambarkan tepat tidaknya sasaran yang dipilih perusahaan tersebut. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari manfaat atau keuntungan dari sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi atau perusahaan.

Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program-program yang direncanakan. Pengelolaan sebuah organisasi atau perusahaan dikatakan berhasil apabila sasaran atau tujuan yang ditetapkan mampu dilaksanakan dan memberikan kegunaan bagi perusahaan tersebut. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus E-KTP Bapak Said Rahman pada tanggal 12 Januari 2021, yang menyatakan bahwa : *“Saya rasa pegawai kantor disdukcapil kurang mampu menjalankan tugasnya. Belum efektiflah dalam menjalankan tugas, sebagian besar dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan”*.

Selanjutnya Mahmud Sholeh yang juga mengurus e-KTP, menyatakan : *“Sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat yang lama menunggu tidak merasa jengkel”*.

Hasil tanggapan bapak Ridwan Mustofa yang mengurus akta kelahiran, menyatakan : *“Pelayanan dikantor disdukcapil belum baik, pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan maksimal, masih banyak pegawai yang duduk santai saat bekerja sementara masyarakat banyak yang mengantri untuk menerima pelayanan”*

Menurut Ibu Nur Hijriati yang mengurus pergantian e-KTP, menyatakan bahwa : *“Kinerja pegawai kantor disdukcapil cukup baik, namun dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, persyaratan dalam pengurusan pelayanan*

sudah jelas, sehingga memudahkan masyarakat untuk berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ”.

Selanjutnya ibu Sri Siti Sholeha yang mengurus pembuatan KK baru, menyatakan bahwa: *“Saya rasa kinerja pegawai Kantor disdukcapil cukup bagus, namun pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan, masih banyak yang datang terlambat dan masih banyak pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja”.*

Masyarakat menilai kinerja pegawai di kantor disdukcapil belum baik, terutama dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai belum ramah dalam memberikan pelayanan, dan juga pegawai kurang cekatan dalam memberikan pelayanan serta seringkali pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja.

2. Efisiensi kinerja

Efisiensi dan efektivitas merupakan 2 macam kriteria yang biasa digunakan untuk menentukan prestasi suatu pusat pertanggungjawaban. Efisiensi diartikan sebagai kemampuan suatu unit usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan, efisiensi selalu dikaitkan dengan tujuan organisasi yang harus dicapai oleh organisasi.

Pengertian efisiensi itu sendiri telah didefinisikan oleh banyak pakar ekonomi dan manajemen, diantara adalah pengertian Efisiensi menurut Hasibuan yaitu : *“Perbandingan terbaik antara input (masukan) dan output (hasil), antara keuntungan dengan biaya (antara hasil pelaksanaan dengan sumber yang digunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas.*

Efisiensi merupakan kemampuan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya untuk memperoleh hasil tertentu dengan menggunakan masukan (input yang serendah-rendahnya) untuk menghasilkan suatu keluaran (output), dan juga

merupakan kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Suatu pusat pertanggungjawaban dikatakan efisiensi jika pusat pertanggungjawaban tersebut :

1. Menggunakan sumber, atau biaya atau masukan lebih kecil untuk menghasilkan keluaran dalam jumlah yang sama.
2. Menggunakan sumber, atau biaya, atau masukan yang sama untuk menghasilkan keluaran dalam jumlah yang lebih besar.

Berdasarkan Hasil Tanggapan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti Bapak Ridho Nopharizal, S.IP, yang diwawancara pada tanggal 14 Januari 2021 mengenai Efisiensi dalam melaksanakan tugas pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa :

“Sejauh ini kami sudah melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi masing- masing, dan kami pun saling membantu menyelesaikan tugas – tugas kantor”

Sedangkan bapak Khairul, S.AP menyatakan bahwa :“Kami memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pemberian pelayanan, misalnya dalam pengurusan pembuatan KTP bagi masyarakat melalui prosedur yang lebih mudah, misalnya memberikan kejelasan mengenai prosedur dengan melengkapi persyaratan administrasi. Dan apabila syaratnya sudah terkumpul lengkap maka akan segera diproses”.

Sedangkan menurut Ibu Pipira Pepira Nora, SH Menyatakan Bahwa :“Pada umumnya kami langsung menindaklanjuti surat menyurat yang masuk, kalau semua persyaratan sudah lengkap hari itu juga kami selesaikan. Apabila memerlukan telaah yang lebih mendalam akan memerlukan waktu yang lebih lama karena harus kami konsultasikan terlebih dahulu dengan pimpinan.”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Bapak Drs. H. Hariyandi, M.Si menyatakan :*“Sejauh ini kinerja pegawai pada Disdukcapil ini sudah sesuai dengan tupoksi dan aturan yang telah ditetapkan, SOP pelayanan sudah tersedia dengan baik sehingga memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti ini.”.*

Berdasarkan hasil tanggapan responden diketahui pegawai selalu menyelesaikan tugas – tugas yang diberikan kepadanya sesuai tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil tanggapan Kepala Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti pada Jum'at tanggal 15 Januari 2021 mengenai Produktivitas di Disdukcapil menyatakan :

“Pada umumnya kinerja pegawai pada Disdukcapil sudah baik, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku kepala dinas selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan kinerja pegawai di Disdukcapil sudah baik meskipun masih terdapat kekurangan, namun hal tersebut dapat diminimalisir dengan baik oleh pegawai disdukcapil, pegawai beserta kepala dinas selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah terutama Disdukcapil adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak dinas selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Hasil penelitian mengenai indikator kinerja ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arsad Entedaim (2016) dari segi produktifitas menyatakan Kinerja Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banawa Kab. Donggala sudah baik, hal ini terbukti bahwa telah dibentuk Unit Pelayanan terpadu yang tugas dan fungsinya memberikan

pelayanan berbagai keperluan masyarakat termasuk pelayanan E-KTP, sehingga pelayanan bisa lebih cepat dan tepat.

Dari hasil observasi penelitian mengenai produktivitas kerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, diketahui produktivitas pegawai cukup baik dimana pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tetap pelayanan yaitu berdasarkan SOP (*Standart Operating Procedure*) administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, sehingga aparat dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cukup baik. Namun dari segi sikap dan keramahan petugas pemberi pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi. Mengingat tugas dari pemerintah sendiri adalah pemberi pelayanan, sehingga sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap

terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

Goesth dan Davis (dalam Pasolong, 2007:51) mengemukakan bahwa kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan memenuhi atau melebihi harapan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang diberikan untuk masyarakat dan dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan pegawai dalam pemberian layanan/ melayani keperluan orang dan masyarakat dari kemampuan dan keandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap pegawai terhadap keinginan masyarakat, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai indikator kualitas pelayanan yang di tetapkan dalam Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara dari beberapa sub indikator dibawah ini :

1. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang

disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Bapak Said Rahman pada 12 Januari 2021, menyatakan bahwa : *“Kami merasa pelayanan yang diberikan belum cukup baik dan masih banyak kekurangan, begitu juga sarana dan prasarana. Ruang tunggu dan tempat duduk yang terbatas, sehingga masyarakat masih banyak yang berdiri bahkan ada juga yang duduk dilantai dan pegawai tidak menghiraukan hal tersebut”*.

Selanjutnya Bapak Mahmud Sholeh, menyatakan bahwa : *“Pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum bisa dikatakan baik baik, petugas maupun staff yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti saat melayani masyarakat tidak bersikap ramah, dan jarang memberikan senyum kepada masyarakat. Petugas juga enggan membantu masyarakat dalam mengurus dokumen dan juga merapikan dokumen masyarakat yang melakukan pelayanan”*.

Kemudian Bapak Ridwan Mustofa, menyatakan bahwa : *“Pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama dalam hal keadilan dalam memberikan pelayanan agar tidak ada dibedakan melalui pangkat atau hubungan kekeluargaan. Masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus urusannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti juga merasa aman dan juga nyaman karena sikap ketidakadilan dari petugas tersebut ”*

Sedangkan Ibu Nur Hijriati pada tanggal 13 Januari 2021, menyatakan bahwa: *“Sejauh ini saya melihat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti cukup baik, sewaktu saya mengurus surat pergantian KTP memerlukan waktu 2 minggu dengan alasan tidak adanya formulir”*

Sedangkan tanggapan Ibu Sri Siti Sholeha, menyatakan bahwa : *“Menurut saya pegawai belum bisa dinilai baik dalam menjalankan tugas, tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas, masih ada pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja.”*

Masyarakat menilai pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai Persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.

2. Keterbukaan Informasi

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan Negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh informasi sesuai dengan peraturan – perundang. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan pelayanan tersebut semakin dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan Hasil Tanggapan Bapak Ridho Nopharizal yang diwawancara pada tanggal 14 Januari 2021 mengenai keterbukaan informasi dalam Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa :

“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ini”

Sedangkan menurut Bapak Khairul Menyatakan Bahwa :*“Semua jenis pelayanan bisa dengan mudah diakses pada web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses segala kebutuhan pengurusan persyaratan untuk selanjutnya dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti melalui web kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tersebut”*.

Selanjutnya hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menyatakan :*“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”*.

Berdasarkan hasil tanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Bapak Ramdan pada tanggal 15 Januari 2021 mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menyatakan :

“Pada umumnya kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sudah baik, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu ditingkatkan lagi, pegawai beserta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arsad P Entedaim (2016) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan e-ktip di Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala dari aspek kualitas pelayanan sudah baik, karena para staff yang ada dibagian pusat pelayanan terpadu sudah mendapat bimbingan dari Dinas/ badan terkait. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan e-ktip sudah dikelola oleh staf yang berkompeten.

Sedangkan hasil observasi penulis dilapangan mengenai indikator kualitas layanan memang perlu ditingkatkan lagi, masih banyak pegawai yang belum menyadari hakikat dari tugasnya sebagai pemberi pelayanan, sehingga masih sering dijumpai pegawai yang cuek dan terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan masyarakat dibiarkan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan staff yang bertugas hanya 1 atau 2 orang, sedangkan yang lain sibuk

dengan aktifitasnya masing – masing bahkan ada yang mengobrol dengan temannya namun tidak sedang melaksanakan tugas.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsifitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat Responsifitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsifitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena Responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsifitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki Responsifitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Dimensi Responsiveness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat

pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai responsiveness yang di tetapkan dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berdasarkan indikator sebagai berikut:

1. Kemampuan Pegawai

Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan. Olehnya itu, seseorang dikatakan mampu apabila ia bisa atau sanggup melakukan sesuatu yang harus ia lakukan. Sedangkan kemampuan kerja adalah suatu kesadaran yang ada pada diri individu atau pegawai yang sungguh berdaya guna dan berhasil guna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut pendapat Robbins (2001:218) bahwa tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai.

Aspek kemampuan dalam penelitian ini, bahwa kemampuan pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik. Kemampuan pegawai disini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Kewajiban seorang pegawai negeri sipil (PNS) adalah dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan aturan kepegawaian. Suatu kemampuan yang ada dalam diri seseorang dapat menjadikan orang tersebut dapat berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Para pegawai dituntut dapat memberikan kinerja yang baik untuk organisasi ini.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus surat E-KTP

Bapak Said Rahman pada tanggal 12 Januari 2021, yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap saya rasa kurang ya. Karna pegawai terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah karna sudah ditempatkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan”.

Selanjutnya Bapak Mahmud Sholeh, menyatakan :*“Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”*

Hasil tanggapan bapak Ridwan Mustofa, menyatakan :*“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan”*

Menurut Ibu Nur Hijriati yang mengurus izin usaha perdagangan pada tanggal 13 Januari 2021, menyatakan bahwa : *“Saya dulu mengurus e-KTP, pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Tidak ada kejelasan informasi mengenai selesainya surat tersebut. alasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tidak berada ditempat. Padahal disitu sudah disebutkan waktu penyelesaiannya paling lama 3 hari kerja”.*

Sedangkan Ibu Sri Siti Sholeha, menyatakan bahwa :*“Saya rasa kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan.”*

Masyarakat menilai pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya

dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan pegawai dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan. Sementara itu, menurut peneliti bahwa kerjasama yang terbangun melalui pengetahuan dan kemampuan para pegawai, dapat menghasilkan pekerjaan yang baik dan bermanfaat buat diri sendiri serta untuk organisasi. Namun pada kenyataannya bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tidak begitu bermanfaat dikarenakan kemampuan yang dimiliki para aparat tidak dapat diimplementasikan, karena sebagian besar pegawai tidak setiap saat berada di wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, sehingga proses komunikasi dengan masyarakat setempat tidak setiap saat dapat dilakukan. Untuk itu sebuah tanggung jawab yang diberikan apabila tidak dilaksanakan dengan maksimal besar kemungkinan akan menyebabkan kegagalan dalam suatu organisasi, khususnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Pengetahuan Pegawai

Mengingat kompleksnya keterkaitan organisasi publik dengan lingkungannya, konsep kinerja organisasi publik menjadi sulit untuk didefinisikan atau dirumuskan. Meski demikian, dari kedua pendekatan tersebut, dapat ditarik suatu garis yang dapat menandai batasan konsep kinerja organisasi publik. Batasan konsep kinerja khusus

mengenai organisasi publik yang bergerak di bidang pelayanan. Kinerja yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik.

Secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan Hasil Tanggapan Bapak Ridho Nopharizal yang diwawancara pada tanggal 12 januari 2021 mengenai Pengetahuan dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa :

“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ini”

Sedangkan menurut Bapak Khairul, S.AP Menyatakan Bahwa :*“Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sudah pasti dalam memberikan pelayanan kami mengedepankan kepentingan masyarakat”*.

Selanjutnya hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Bapak Drs. H, Hariyandi, M.Si. menyatakan :*“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”*.

Berdasarkan hasil tanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Bapak Ramdan, S.Pd pada tanggal 15 Januari 2021 mengenai Responsiveness di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menyatakan :

“Pada umumnya kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sudah baik, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku Kepala Dinas selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu ditingkatkan lagi, pegawai beserta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti selalu mengadakan evaluasi rutin setiap satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Tanggapan informan pada penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arsad P entedaim (2016) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan e-ktip dikecamatan Banawa Kabupaten Donggala sudah baik dari aspek responsivitas,

karena sudah dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat. Hal ini juga menggambarkan bahwa pelayanan yang baik hanya bisa dilakukan dari masyarakat sebagai obyek pelayanan.

Berdasarkan observasi peneliti diketahui bahwa dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai juga perlu diperbaiki, beberapa informan menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit – belit, proses pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan kata lain tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja maka mimpi pimpinan untuk mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Kosentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi yaitu kecerdasan pikiran/*intelegensi quotient* (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ). Pada umumnya individu yang mampu bekerja dengan penuh kosentrasi apabila ia memiliki *intelegensi* minimal normal dengan tingkat kecerdasan emosi baik.

4. Responsibility

Responsibility merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur. Responsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan

sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.

Responsibilitas merupakan standar dalam pengukuran kualitas dari sebuah pelayanan publik, sebagaimana dalam Dwiyanto (2014: 143-144) menyebutkan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Levine, produk pelayanan publik di dalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsifitas.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai Responsibility yang di tetapkan dalam kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

1. Skill Pegawai

Kemampuan yang dimiliki seseorang pegawai dalam sebuah organisasi yang mencakup pengetahuan dan keterampilan atau kecakapan dan sikap, menekankan perilaku yang terukur sebagai aplikasi dari kinerja yang dihasilkan. Kajian kinerja pegawai diharapkan mampu memberikan masukan tentang berapa banyak jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau diselesaikan oleh seorang pegawai secara individu

maupun secara kolektivitas, keaslian gagasan dan ide-ide yang dimunculkan seorang pegawai dalam hal memecahkan setiap permasalahan yang muncul, kesadaran dan kemampuan bekerjasama dalam rangka penyelesaian masalah dan tugas yang diberikan, tingkat absensi pegawai dan kesadaran dalam penyelesaian tugas, semangat dan keinginan untuk terhadap pelaksanaan tugastugas baru yang diberikan, serta bagaimana sifat, sikap dalam diri seorang pegawai.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus surat E-KTP Bapak Said Rahman pada tanggal 12 januari 2021, yang menyatakan bahwa :

“Ya, prosedur pelayanan ada ditempelkan pada dinding di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, kalau sosialisasi saya rasa tidak pernah. Secara umum sejauh ini pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sudah baik, tapi masih perlu ditingkatkan lagi”.

Selanjutnya Bapak Mahmud Sholeh, menyatakan :*“Pelaksanaan Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Pelayanan yang diberikan memang berdasarkan prosedur yang ada.”*

Hasil tanggapan bapak Ridwan Mustofa, menyatakan :*“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti kurang baik, prosedur pelayanan memang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, namun sulit dipahami alurnya, saya sendiri tidak begitu memahami prosesnya. Namun saat meminta penjelasan kepada pegawai tetapi pegawai terkesan tidak peduli dan memberi penjelasan hanya sekedarnya saja”*

Menurut Ibu Nur Hijriati yang mengurus izin usaha perdagangan pada tanggal 13 Januari 2021, menyatakan bahwa : *“Pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti memang sudah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan”.*

Bapak Sugito yang mengurus izin usaha perdagangan, menyatakan bahwa : *“Menurut saya pelaksanaan pelayanan belum bisa dikatakan baik, prosedur pelayanan hanya ditempelkan saja, tetapi tidak dijelaskan kepada kami, sehingga kami harus memahami sendiri alur pelayanan tersebut”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kinerja yang ditunjukkan aparatur kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat terutama dalam mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, dalam mendapatkan pelayanan masyarakat menilai bahwa biaya yang dikenakan tidak transparan dan kurangnya pihak aparatur dalam mengedepankan kecepatan waktu pelayanan. Untuk itu sangat tergantung dari para pelaksanaannya yaitu para pegawai, agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk itu perlu diubah cara kerja dan meninjau kembali kinerja dengan menganalisis apakah pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Masyarakat menilai indikator *responsibility* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu ditingkatkan lagi, terutama dalam menetapkan prosedur pelayanan, secara umum prosedur pelayanan memang sudah ada ditempelkan pada dinding kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, namun pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum pernah melakukan sosialisasi terkait penerapan prosedur pelayanan tersebut, sehingga tidak sedikit masyarakat yang belum mengerti dengan mekanisme prosedur tersebut.

2. Sikap Pegawai

Penilaian kinerja dilakukan dengan tujuan menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan, sikap, pribadi untuk menangani tanggung jawab untuk masa yang akan datang, meskipun tidak berhubungan dengan jabatan yang sedang dilakukan dan juga

jabatan yang akan datang, namun dengan adanya penilaian prestasi kerja akan mempengaruhi sikap dan perilaku pegawai dalam bekerja dimasa akan datang agar lebih baik. Adanya kesadaran yang tinggi dari seorang pegawai mengenai tugas dan tanggung jawab mereka serta mampu bekerja sama dalam untuk menyelesaikan tugas yang diberikan adalah merupakan bentuk keseriusan terhadap pekerjaan. Dengan kata lain, dalam hal penyelesaian pekerjaan dan tugas tidak semata-mata diperlukan kesadaran dari seorang pribadi pegawai saja, tetapi lebih jauh menuntut kerjasama yang baik dari setiap pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan Hasil Tanggapan bapak Ridho Nopharizal yang diwawancara pada tanggal 14 Januari 2021 mengenai *Sikap Pegawai* dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa :

“Prosedur pelayanan sejauh ini sudah ditetapkan dan sudah lama diterapkan serta dijadikan standar/ acuan dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk sosialisasi memang belum kami laksanakan, namun apabila ada masyarakat yang kurang paham mengenai prosedur pelayanan, kami akan menjelaskan secara langsung kepada masyarakat tersebut”

Sedangkan menurut bapak Khairul, S.AP Menyatakan Bahwa :*“Sejauh ini prosedur sudah bisa dilaksanakan dengan baik, masyarakat bisa dengan mudah mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Sosialisasi memang belum pernah kami lakukan secara langsung, namun kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat apabila ada masyarakat yang tidak memahami mekanisme pelayanan tersebut.”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti bapak Drs. H. Hariyandi, M.Si. menyatakan :*“Kami sudah berupaya memberikan yang terbaik dalam pelayanan publik, seperti menyediakan prosedur pelayanan agar masyarakat dapat dengan mudah memahami mekanisme dalam pengurusan pelayanan public. Di dalam SOP pelayanan sudah dijelaskan mengenai waktu dan biaya yang digunakan dalam*

mengurus pelayanan, kami dapat memastikan tidak ada pemungutan biaya selain yang tersedia pada prosedur pelayanan tersebut”.

Berdasarkan hasil tanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Bapak Ramdan, S.Pd pada tanggal 15 Januari 2021 mengenai *Responsibility* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menyatakan :

“Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti kita menetapkan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan. Sejauh ini pelayanan sudah berjalan dan diterapkan dengan baik, namun jujur saja masih banyak terdapat kekurangan, baik dari masyarakat maupun pegawai. Dimana masyarakat dalam melakukan pelayanan masih dapat permasalahan dalam kelengkapan berkas sehingga kami harus menjelaskan kembali persyaratan dalam mengurus pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ini. Mengenai waktu dalam pengurusan pelayanan tergantung kepada kelengkapan persyaratan yang digunakan, apabila persyaratan yang digunakan sudah lengkap maka bahan bisa dapat ditindak lanjuti oleh pegawai, dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Syarat dan prosedur pelayanan kami berpedoman pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dan juga berpedoman pada Permenpan-Rb nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik ”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sudah menetapkan standar pelayanan ataupun SOP yang dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan, namun masih ada masyarakat yang tidak mengerti mengenai prosedur pelayanan tersebut. Pada dasarnya pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum pernah melakukan sosialisasi terkait implementasi standar pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, namun apabila ada masyarakat yang tidak memahami mekanisme pelayanan, pegawai akan menjelaskan secara detail

kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memahami dengan baik prosedur pelayanan tersebut.

Kinerja yang baik bisa tercipta jika terdapat hasil kerja yang maksimal dan tingkat kehadiran dalam melakukan pekerjaan tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan organisasi. Adanya pegawai yang merasa malas-malasan melakukan pekerjaan serta jarang hadir dalam melakukan pekerjaan akan menimbulkan kerugian bagi organisasi maupun bagi tenaga kerja itu sendiri karena akan dikenakan hukuman atau sanksi sesuai dengan pelanggaran yang mereka lakukan dalam melakukan pekerjaan.

Hasil tanggapan informan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arsad P Entedaim (2016) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan e-ktip di Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala dari aspek responsibilitas sudah baik, hal ini berdasarkan pengakuan masyarakat kepada lurah Kabongga Kecil, bahwa prosedur pelayanan E-KTP sudah sesuai dengan yang disampaikan kepada masyarakat. Hal ini juga menggambarkan bahwa pelayanan public yang baik mesti dibangun berdasarkan pada procedural yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat.

Sedangkan hasil observasi peneliti dilapangan diketahui bahwa setiap tugas yang diberikan untuk diselesaikan oleh seorang pegawai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan merupakan inisiatif yang dimiliki pegawai untuk bersemangat dan bertanggung jawab yang tinggi untuk mengerjakannya, terkadang banyak pegawai yang menunda-nunda untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan dan menyelesaikannya ketika telah dalam keadaan terdesak waktu.

Dalam menjalankan tugas dalam organisasi perlu diiringi dengan kejujuran dari pegawai, pegawai memberikan masukan, pandangan secara apa adanya tanpa menutupnutupi kondisi yang ada.

5. *Accountability*

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai norma- norma yang berkembang dalam masyarakat.

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan public dan produk pelayanan publik.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. Akuntabilitas merupakan

suatu perwujudan kewajiban seseorang atau kelompok dalam suatu unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan setiap kegiatan dalam hal pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksana kebijakan yang dimandatkan kepadanya dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari lembaga – lembaga sector public. Tuntutan akuntabilitas public mengharuskan lembaga – lembaga sector public untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban. Akuntabilitas public yang harus dilakukan oleh organisasi sector public terdiri dari beberapa dimensi.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai Akuntabilitas pelayanan yang di tetapkan dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

1. Keteguhan dalam pekerjaan

Setiap tugas yang diberikan untuk diselesaikan oleh seorang pegawai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan merupakan inisiatif yang dimiliki pegawai untuk bersemangat dan bertanggung jawab yang tinggi untuk mengerjakannya, terkadang banyak pegawai yang menunda-nunda untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan dan menyelesaikannya ketika telah dalam keadaan terdesak waktu. Dalam menjalankan tugas dalam organisasi perlu diiringi dengan kejujuran dari pegawai, pegawai memberikan masukan, pandangan secara apa adanya tanpa menutupnutupi kondisi yang ada.

Setiap tugas yang diberikan untuk diselesaikan oleh seorang pegawai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan merupakan inisiatif yang dimiliki pegawai untuk

bersemangat dan bertanggung jawab yang tinggi untuk mengerjakannya, terkadang banyak pegawai yang menunda-nunda untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan dan menyelesaikannya ketika telah dalam keadaan terdesak waktu. Dalam menjalankan tugas dalam organisasi perlu diiringi dengan kejujuran dari pegawai, pegawai memberikan masukan, pandangan secara apa adanya tanpa menutupnutupi kondisi yang ada.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Bapak Said Rahman dalam indikator *Accountability* pada tanggal 12 Januari 2021, yang menyatakan bahwa :*“Sejauh ini saya melihat hasil dari pengurusan pelayanan sudah baik, tidak ada masalah baik dalam penulisan nama dan sebagainya. Mengenai hasilnya saya pribadi puas dengan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan”*.

Selanjutnya Mahmud Sholeh, menyatakan :*“Saya rasa pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti cukup bertanggung jawab terhadap kinerja nya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya lihat pegawai cukup berhati – hati dalam memberikan pelayanan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat”*

Hasil tanggapan bapak Ridwa Mustofa, menyatakan : *“Menurut saya pegawai dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Tentu pegawai harus bertanggung jawab apabila ada kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan”*

Menurut Ibu Nurhijriati pada tanggal 13 Januari 2021, menyatakan bahwa : *“Setau saya sudah dilaksanakan, dan sudah barang tentu pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan dalam pelayanan”*.

Sedangkan Ibu Sri Siti Sholeha, menyatakan bahwa : *“Saya rasa kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan.”*

Berdasarkan Hasil Tanggapan bapak bapak Ridho Nopharizal mengenai *Accountability* dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa :*“Tentu, mengenai pertanggung jawaban kami tentu akan mempertanggung jawabkan kinerja*

yang telah kami laksanakan, dan kami akan lebih berhati – hati guna menghindari kesalahan – kesalahan yang dapat merugikan masyarakat”

Sedangkan menurut Khairul, S.AP menyatakan Bahwa :*“Kami selalu bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, semua tugas yang sudah ditetapkan sesuai dengan tupoksi kami kerjakan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan prima agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan kami”*

Selanjutnya hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti bapak Drs. H. Hariyandi, M.Si menyatakan :*“Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan juga berusaha untuk selalu bertanggung jawab terhadap apa yang kami kerjakan. Kesalahan itu pasti ada karna kami juga manusia, namun kami segera memperbaiki kesalahan yang ada dan berusaha meminimalisir kesalahan untuk yang akan datang”*.

Berdasarkan hasil tanggapan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Bapak Ramdan, S.Pd pada tanggal 15 Januari 2021 mengenai *Accountability* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menyatakan :

“Menegenai akuntabilitas, kami terus berupaya dalam meningkatkan akuntabilitas terutama dalam bidang pelayanan, hal ini agar tidak terjadinya kesalahan – kesalahan yang merugikan masyarakat. Kami selalu mengadakan evaluasi kinerja yang dilakukan satu bulan sekali dengan mengadakan rapat rutin. Dan juga mengevaluasi kinerja pegawai yang belum sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta berusaha meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya”.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa indikator Akuntabilitas dalam pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, informan sudah merasa puas dengan hasil pelayanan yang di lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Sebagian besar menyatakan tidak terjadi kesalahan

dalam produk layanan, dan pegawai dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Tanggapan informan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arsad P Entedaim (2016) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan e-ktip di Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala dari aspek akuntabilitas sudah baik, masyarakat sudah dilayani dengan baik dan terbuka terhadap kewajiban yang mesti dipenuhi oleh masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga menggambarkan bahwa di Kantor Camat Banawa dalam hal pelayanan pembuatan E-KTP sudah memberikan kepastian manfaat pelayanan.

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materiil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi

pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti mengenai Kualitas pelayanan memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan karena sikap pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai belum cukup baik, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit – belit, proses pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2. Faktor – Faktor yang menghambat dalam Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Beberapa hambatan yang dihadapi Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

5.2.1. Produktifitas

Dari segi produktifitas diketahui pegawai belum bisa memanfaatkan jam kerja dengan baik, hal ini dilihat dari masih banyaknya pegawai yang hanya duduk santai dan mengobrol dengan pegawai lain dan tidak melakukan pekerjaan apapun pada saat jam kerja. Sementara dibidang pelayanan masyarakat ramai mengantri untuk melakukan pelayanan. Namun pegawai tersebut enggan untuk membantu karena menganggap bukan bagian dari tupoksinya. Serta tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas masih kurang.

Disiplin pegawai yaitu kesungguhan pegawai dalam bekerja terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seringkali beberapa dari pegawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu dengan alasan jarak tempat tinggal dengan kantor jauh. Jika hal ini tidak dirubah dan terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti akan terhambat dan mengakibatkan jadwal pelayanan tidak tepat waktu dan terlambat. Oleh karena itu perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari Kepala Dinas sebagai

pimpinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam membina aparatur – aparatur yang kurang disiplin.

5.2.2. Kualitas layanan

Dari segi kualitas layanan, perlu adanya penambahan sarana dan prasarana yang digunakan di tempat pelayanan seperti kursi tunggu sehingga tidak ada lagi masyarakat yang berdiri menunggu antrian. Dalam pelaksanaan pelayanan, masih ditemukan tindak diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2.3. Responsiveness (Ketanggapan)

Masih rendahnya sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan, tidak adanya sapaan ramah dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masih adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat menyatakan adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana perbedaan tersebut merupakan bentuk ketidakadilan (diskriminasi) pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu perbedaan sikap yang ditunjukkan dalam melakukan pelayanan sampai kepada perbedaan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan publik.

5.2.4. Responsibility

Masih rendahnya semangat pegawai dalam menjalankan tugas, terkadang banyak pegawai yang menunda-nunda untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan dan menyelesaikannya ketika telah dalam keadaan terdesak waktu, sehingga hasil yang diperoleh kurang maksimal.

5.2.5. Accountability

Dari segi tanggung jawab pegawai pada umumnya sudah baik, namun lebih di tingkatkan lagi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.



BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada indikator *Responsiveness* dan *Responsibility*. Pada indikator *Responsiveness* hal yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai Persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.
2. Beberapa hambatan yang dihadapi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Kualitas Pelayanan Publik adalah Disiplin pegawai yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seringkali beberapa dari

pegawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu dengan alasan jarak tempat tinggal dengan kantor jauh. Jika hal ini tidak dirubah dan terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti akan terhambat dan mengakibatkan jadwal pelayanan tidak tepat waktu dan terlambat. Oleh karena itu perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari Kepala Dinas sebagai pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam membina aparatur – aparatur yang kurang disiplin. Masih adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat menyatakan adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana perbedaan tersebut merupakan bentuk ketidakadilan (diskriminasi) pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu perbedaan sikap yang ditunjukkan dalam melakukan pelayanan sampai kepada perbedaan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan publik.

6.2. Saran

1. Diharapkan kepada Kepala Dinas untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas. Mengingat pentingnya kedisiplinan dalam bekerja. Agar pekerjaan dapat berjalan lancar, perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari Kepala Dinas sebagai

pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam membina aparatur – aparatur yang kurang disiplin.

2. Diharapkan kepada kepala dinas untuk mengevaluasi kinerja pegawai terutama sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar tidak ditemukan lagi sikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, dalam bentuk yang paling sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhan mengenai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti melalui kotak saran atau kepada petugas pelayanan secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad , 2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Baron, Greenberg ,2010. *Kepemimpinan dan Motivasi*, Jakarta : Pustaka Binaman.
- Budiarto. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Purworejo*, Purworejo.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dessler, 2011, *Manajemen Personalia*, Edisi ke tiga terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Gibson. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hami. 2012. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia Yogyakarta*: BPFE Yogyakarta.
- Malayu, Hasibuan, S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Husein Umar. 2011. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Prima
- I Gusti Ngurah, Gorda, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Denpasar : Astabarata Bali
- James A.F, Stoner, 2010. *Management*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, Inc
- John, Newstrom, 2011. *Organizations Behavior, Human Behavior at Work*. W. F. MCGraw-Hill International
- Robbins SP & Judge, Timothy 2013. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat Hal 22.
- Martinis Yamin dan Maisah. 2010. *Kepemimpinan dan manajemen masa depan*. Bogor: IPB Press.
- Martoyo Susilo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi11. Jogjakarta: BPFE
- Moekijat. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: MandarMaju

- Nitisemito, 2010, *Manajemen Personalia*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia.
- Nurfaizah, 2015. *Kepemimpinan, Motivasi dan Semangat Kerja*. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima.
- Oemar, Yohanes. 2010. *Pengaruh pemberian reward terhadap kepuasan kerja karyawan pada bank riau*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 5(1):126-131.
- Robbins, S., dan Timothy A. J. 2012. *Perilaku Organisasi*, Organizational Behaviour. Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-7. Bandung : Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Soetjipto, Budi W. (et. Al). 2010. *Paradigma Baru Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Asmara Books
- Thoha, Miftah, 2010. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : PT Raja
- Tika, Moh. Pabundu, 2011, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara,
- Timple, A. Dale. 2010. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kepemimpinan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Uman, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. (Cetakan Pertama). Bandung : Penerbit CV Pustaka Setia.
- Wahjosumidjo. 2011. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Veithzal, Rivai. 2011. *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Yuli, Sri B. C. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Malang: UMM Press.