

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

TESIS

Oleh

**NAIMAH MARDHIAH MATONDANG
NPM.191801086**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/23

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 18/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)18/7/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

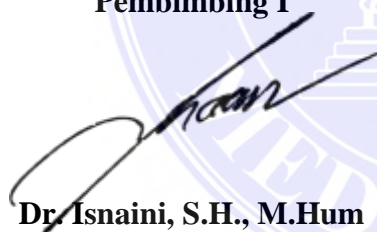
**Judul : Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Medan**

Nama : Naimah Mardhiah Matondang

NPM : 191801086

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Isnaini, S.H., M.Hum

Pembimbing II



Dr. Warjio, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah Diuji pada Tanggal 15 April 2023

N a m a : Naimah Mardhiah Matondang

N P M : 191801086



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Dr. Isnaini, S.H, M.Hum

Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

N a m a : Naimah Mardhiah Matondang

N P M : 191801086

Judul : Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Medan

Dengan ini menyatakan hal-hal berikut :

1. Bahwa tesis yang saya tulis ini bukan merupakan jiplakan dari tesis karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti dikemudian hari ternyata tesis ini adalah jiplakan, maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggungjawab saya sepenuhnya.

Dengan pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya secara sehat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, Maret 2023

Yang menyatakan,



NAIMAH MARDHIAH MATONDANG
NPM. 191801086

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Naimah Mardhiah Matondang
NPM : 191801086
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :

Yang menyatakan



Naimah Mardhiah Matondang

ABSTRAK

Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

N a m a : Naimah Mardhiah Matondang
N I M : 191801086
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Berdasarkan hasil penilaian kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan tahun 2020 dan 2021 menunjukkan kinerja pegawai mengalami penurunan dan terdapat masalah disiplin pegawai perlu diperbaiki. Rumusan masalah adalah bagaimanakah kinerja dan faktor yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Metode penelitian adalah deskriptif dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian bahwa kinerja pegawai Disdukcapil Kota Medan masih tergolong kurang baik. Indikator yang belum dilaksanakan dengan baik adalah kuantitas kerja, disiplin kerja dan inisiatif kerja. Sedangkan kualitas kerja dan tanggungjawab sudah baik. Direkomendasi pegawai perlu lebih menyadari pentingnya disiplin waktu kerja.

Kata Kunci: Analisis, Kinerja Pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

ABSTRACT

Analysis of Employee Performance at the Department of Population and Civil Registration of the City of Medan

Name : Naimah Mardhiah Matondang
N I M : 191801086
Study Program : Master of Public Administration Science
Supervisor I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Supervisor II : Dr. Warjio, MA

Based on the results of employee performance assessments at the Medan City Population and Civil Registration Office in 2020 and 2021, it shows that employee performance has decreased and there are employee disciplinary problems that need to be corrected. The formulation of the problem is how is the performance and the factors that hinder the performance of employees at the Department of Population and Civil Registration of the City of Medan. The research method is descriptive with qualitative analysis. The results of the study show that the performance of the Medan City Disdukcapil employees is still relatively poor. Indicators that have not been implemented properly are the quantity of work, work discipline and work initiatives. While the quality of work and responsibility is good. It is recommended that employees need to be more aware of the importance of working time discipline.

Keywords: Analysis, Employee Performance, Department of Population and Civil Registration of Medan City

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan ridhoNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses pengerjaan Tesis ini, peneliti telah mendapat bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, MSi selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Isnaini, S.H., M.Hum selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

6. Kepada Bapak Baginda P. Siregar, AP., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kepada suami dan anak-anakku, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pemerintah.

Medan, Maret 2023

Penulis


Naimah Mardhiah Matondang

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teori.....	6
2.1.1. Analisis	6
2.1.2. Kinerja.....	7
2.1.3. Administrasi Kependudukan	22
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	39
3.2. Lokasi Penelitian	39
3.3. Informan Penelitian	39
3.4. Sumber Data.....	40

3.5. Teknik Analisis Data.....	42
3.6. Definisi Konsep dan Operasional.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	49
4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	51
4.2. Pembahasan.....	87
4.2.1. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	87
4.2.2. Faktor Kendala Yang Dihadapi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	104
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Rekomendasi	109
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi ataupun instansi pada umumnya mempunyai harapan agar pegawainya mampu bekerja dengan kinerja yang tinggi, yang berarti pelaksanaan pekerjaan berhasil dengan baik. Pimpinan organisasi akan selalu menuntut pegawai untuk dapat mencapai standar atau bahkan mampu melampaui standar hasil kerja yang ditetapkan oleh organisasi, karena pada dasarnya kinerja organisasi secara keseluruhan adalah kumpulan dari pencapaian kinerja semua pegawai. Dengan kata lain, keberhasilan organisasi tergantung pada tingkat keberhasilan pelaksanaan pekerjaan masing-masing pegawai.

Kinerja merupakan seperangkat ukuran mengenai seberapa baik suatu pekerjaan dapat dilakukan jika dibandingkan dengan standar penilaian yang telah ditetapkan. Pegawai dinyatakan mempunyai kinerja yang tinggi jika hasil kerjanya paling tidak sesuai dengan standar hasil kerja, atau mampu melampaui standar hasil kerja. Penilaian terhadap kinerja tersebut lazim dilakukan secara periodik dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan kemampuan pegawai dan juga sebagai dasar pertimbangan untuk membuat berbagai kebijakan sehubungan dengan manajemen sumber daya manusia pada organisasi. Dengan melakukan penilaian kinerja secara periodik maka manajemen akan segera mengetahui bagaimana perkembangan tingkat kinerja pegawai. Jika ternyata hasil penilaian menunjukkan bahwa kinerja pegawai mengalami penurunan maka manajemen akan berupaya meningkatkannya dengan mengelola berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Disamping itu, pada dasarnya setiap

instansi akan selalu berupaya untuk meningkatkan prestasi kerja atau kinerja pegawainya pada setiap waktu.

Menurut Handoko (2010:114), sebagian besar dari kinerja pegawai justru dipengaruhi oleh dorongan yang timbul dari dalam dirinya untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dibanding dorongan yang dipaksakan dari luar dirinya. Keadaan tersebut disebabkan bahwa yang dimaksud dengan dorongan untuk bekerja adalah timbulnya kebutuhan-kebutuhan hidup terhadap berbagai hal, yang hanya dapat dipenuhi dengan melakukan pekerjaan secara berhasil. Jelas bahwa terdapat hubungan langsung antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai, karena motivasi pemenuhan kebutuhan sangat tergantung pada tingkat keberhasilan pelaksanaan pekerjaan.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Tujuannya untuk meningkatkan kinerja PNS. Kinerja PNS akan dinilai berdasarkan 2 (dua) unsur penilaian, yaitu: SKP (Sasaran Kerja Pegawai), yaitu: rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS, dan perilaku kerja, yaitu: setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan diketahui bahwa kinerja pegawai pada instansi tersebut masih tergolong rendah. Keadaan tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan pekerjaan yang cenderung lambat sehingga sebagian besar pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktu yang ditentukan. Kualitas kerja yang dihasilkan para pegawai

juga masih tergolong rendah karena masih kurang sesuai dengan kualitas kerja yang ditetapkan pada standar hasil kerja. Adapun unsur-unsur penilaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah mengenai kepribadian pegawai, yaitu orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, dan kerjasama. Hasil penilaian kinerja pegawai dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1. Laporan Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tahun 2020 dan 2021

Unsur penilaian kinerja	Tahun 2020	Tahun 2021	Perbandingan
Orientasi pelayanan	82.58	83.24	Naik
Integritas	82.26	81.39	Turun
Komitmen	82.33	81.59	Turun
Disiplin	82.28	79.49	Turun
Kerjasama	82.53	81.53	Turun
Rata-rata	82.40	81.65	Turun
SKP	91.77	83.24	-

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa satu-satunya unsur penilaian kinerja yang mengalami kenaikan pada tahun 2021 adalah orientasi pelayanan, yang berarti bahwa tingkat pelayanan terhadap publik semakin baik. Tetapi nilai unsur kinerja lainnya terutama unsur disiplin pada tahun 2021 justru mengalami penurunan dibanding tahun 2020. Hal ini disebabkan pegawai semakin kurang mematuhi peraturan-peraturan kerja yang telah ditetapkan. Disamping itu, rata-rata nilai kinerja juga jauh lebih rendah dibanding SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang ditetapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan masih tergolong rendah. Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul: **Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
2. Untuk menganalisis hambatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini kiranya dapat membawa manfaat sebagai berikut:

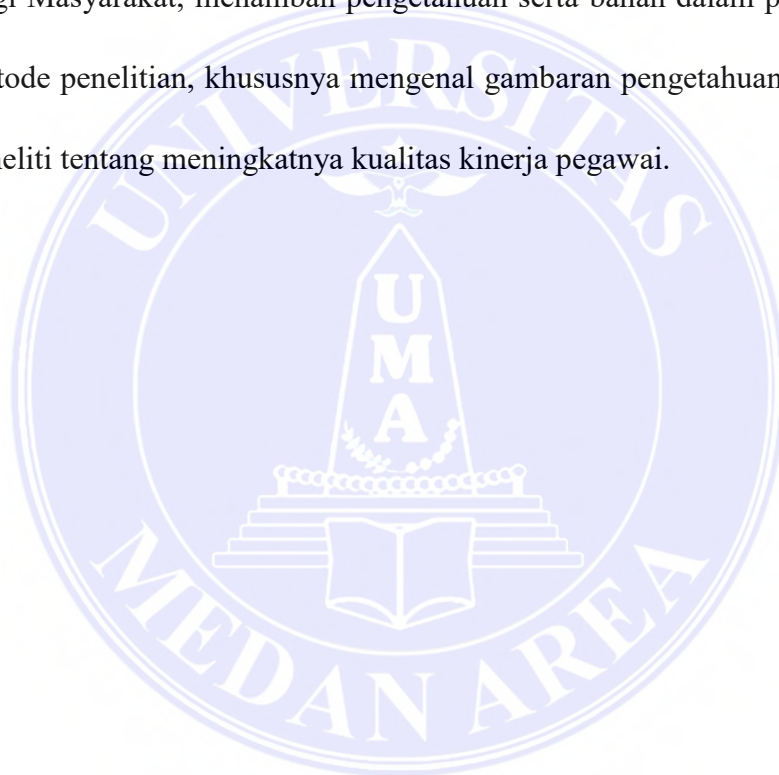
1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah pengetahuan dibidang ilmu administrasi publik, khususnya mengenai

peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan terhadap permasalahan yang akan diteliti.
- b. Bagi Masyarakat, menambah pengetahuan serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenal gambaran pengetahuan dan wawasan peneliti tentang meningkatnya kualitas kinerja pegawai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Dwi Prastowo Darminto & Rifka Juliyanti, analisis merupakan penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan (https://www.academia.edu/8798195/diakses_pada_9_Agustus_2022).

Analisis secara umum sering juga disebut dengan pembagian. Dalam logika, analisis atau pembagian berarti memecah belahan atau penguraian secara jelas berbeda ke bagian-bagian dari suatu keseluruhan. Untuk lebih seksama dapat juga mengadakan subbagian, yakni menguraikan atau memecah belah dari suatu bagian sampai ke unsur dasarnya. Dengan dasar batasan arti tersebut maka yang dapat dianalisis atau diuraikan adalah sesuatu keseluruhan, jika betul-betul tunggal tidak dapat diuraikan ke bagian-bagiannya. Bagian dan keseluruhan selalu berhubungan. Suatu keseluruhan adalah terdiri atas bagian-bagian, oleh karena itu dapat dipecah-belahkan dan diuraikan. Bagian yang merupakan hal-hal yang menyusun suatu keseluruhan maka keseluruhan dapat dibagi-bagi. Sebelum

membahas tentang analisis perlu juga dijelaskan terlebih dahulu tentang keseluruhan.

2.1.1 Jenis-Jenis Analisis

Jika keseluruhan dapat dibedakan antara keseluruhan logik dan keseluruhan realis, maka analisis atau pembagian dibedakan juga atas dua kelompok: analisis logik yaitu penguraian atas dasar konsepnya, dan analisis realis yaitu penguraian atas dasar bendanya.

- a. Analisis logik adalah pemecah belahan sesuatu ke bagian-bagian yang membentuk keseluruhan atas dasar prinsip tertentu. Pemecah belahan ini menjelaskan keseluruhan atau himpunan yang membentuk *term* sehingga mudah dibeda-bedakan. Analisis logik dibedakan atas dua macam, analisis universal dan analisis dikotomi.
- b. Analisis realis yaitu pemecah-belahan berdasarkan atas susunan benda yang merupakan kesatuan atau atas dasar sifat perwujudan bendanya. Analisis realis dibedakan menjadi dua macam, analisis esensial dan analisis aksidental.

2.1.2. Kinerja

2.1.2.1. Pengertian Kinerja

Di dalam organisasi terdapat kumpulan orang yang memiliki kompetensi yang berbeda beda, yang saling tergantung satu dengan lainnya, yang berusaha untuk mewujudkan kepentingan bersama. Pentingnya prestasi kerja yang rasional dan objektif meliputi paling sedikit dua kepentingan yaitu, kepentingan pegawai yang bersangkutan dan kepentingan organisasi. Tetapi pada dasarnya tujuan bersama yang diwujudkan oleh organisasi adalah mencari keuntungan. Oleh

karena itu diperlukan pegawai-pegawai yang mempunyai prestasi kerja yang tinggi.

Menurut Suprianto (2010:12), “Kinerja adalah suatu kondisi yang diperoleh seorang pegawai pada suatu periode tertentu”. Bagi pegawai prestasi kerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kekurangan dan potensi untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan prestasi kerja tersebut. Sedangkan bagi organisasi prestasi kerja pegawai sangat penting dalam pengambilan keputusan seperti identifikasi program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, penempatan dan promosi. Defenisi ini mengartikan kinerja merupakan hasil kerja yang dinilai dengan membandingkan standar yang sudah ditetapkan sehingga terlihat apakah prestasi pegawai tersebut sudah baik atau belum baik.

Menurut Mathis dan Jackson (2012:82), “Kinerja merupakan seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut”. Definisi ini mengartikan pegawai dapat mengetahui keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan membandingkan target hasil yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Selanjutnya menurut Adoir (2010:64), “Prestasi kerja adalah perasaan yang membawa seseorang pada kesuksesan, penyelesaian pekerjaan, pemecahan masalah dan keberhasilan yang ada”. Berdasarkan defenisi ini, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja itu merupakan hasil dari suatu pelaksanaan pekerjaan, pemecahan masalah pada suatu periode yang dapat menimbulkan perasaan.

Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Prestasi kerja ini merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut semakin besarlah prestasi kerja pegawai bersangkutan. Dan jika dalam pendelegasian tugas uraian pekerjaannya tidak tepat, apalagi tidak lengkap, wewenang dan tanggung jawab kabur akan berakibat pada prestasi kerja yang kurang memuaskan. Informasi tentang tinggi rendahnya prestasi kerja seseorang pegawai dapat diperoleh melalui proses yang panjang, yaitu proses penilaian prestasi kerja pegawai.

Menurut Handoko (2010:135), “Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai”. Kegiatan ini memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka.

Ada beberapa alasan mengapa perlunya menilai kinerja pegawai sebagai berikut:

- a. Penilaian kinerja menyediakan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan tentang promosi dan gaji
- b. Penilaian kinerja menyediakan kesempatan untuk bersama-sama meninjau perilaku yang berkesan dengan pekerjaan baik antara atasan dan bawahan atau antara bawahan dan atasan
- c. Penilaian kinerja memungkinkan antara atasan dan bawahan menyusun suatu rencana untuk memperbaiki setiap defenisi yang dapat diketahui

Menurut Mathis dan Jackson (2012:77) penilaian prestasi kerja terdiri dari “Proses-proses mengidentifikasi, mendorong, mengukur, mengevaluasi, meningkatkan dan memberi penghargaan terhadap kinerja pada pegawai”. Sedangkan Wursanto (2009:38) mengatakan bahwa “Penilaian kinerja adalah suatu daftar yang memuat hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan seorang pegawai dalam jangka waktu satu tahun yang dibuat oleh pejabat yang berwenang”. Hasibuan (2010:105) juga mengatakan bahwa “Penilaian kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman dan kesanggupan dalam bekerja serta waktu”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, mengevaluasi perilaku, hasil kerja dan kedisiplinan yang digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seseorang pegawai dan apakah dia bisa bekerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang. Melaksanakan penilaian prestasi kerja ditentukan standar kerja sebagai pedoman dalam menentukan pegawai yang berprestasi.

2.1.2.2. Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan alat yang bermanfaat tidak hanya untuk mengevaluasi kinerja pada pegawai, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi pegawai.

Menurut Rivai (2012:68) beberapa manfaat penilaian kinerja adalah:

- a. Posisi tawar. Untuk memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat buruh atau langsung dengan pegawai.
- b. Perbaikan kinerja. Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi pegawai, manajer, dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja.
- c. Penyesuaian kompensasi. Penilaian kinerja membantu mengambil keputusan dalam penyesuaian ganti rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikkan upah, bonus, atau kompensasi lainnya.
- d. Keputusan penempatan. Membantu dalam promosi, keputusan penempatan, perpindahan, dan penurunan pangkat pada umumnya didasarkan pada masa lampau atau mengantisipasi kinerja.
- e. Pelatihan dan pengembangan. Kinerja buruk mengindikasikan adanya suatu kebutuhan untuk latihan.
- f. Perencanaan dan pengembangan karir. Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.
- g. Ketidakkuratan informasi. Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen sistem informasi manajemen personalia.
- h. Evaluasi proses *staffing*. Prestasi kerja yang baik atau buruk adalah mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.

- i. Menjamin kesempatan kerja yang adil. Penilaian prestasi kerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

2.1.2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam menjamin keberhasilan usaha serta peningkatan prestasi kerja, para pimpinan organisasi perlu memperlihatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Menurut Handoko (2010:135), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah : a. Tingkat pendidikan, b. Keterampilan, c. Disiplin, d. Motivasi, e. Gizi dan kesehatan, f. Tingkat penghasilan, g. Jaminan sosial, h. Lingkungan dan iklim kerja, i. Hubungan industrial, j. Teknologi, k. Sarana produksi, l. Manajemen dan m. Kesempatan berprestasi. Masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan

Faktor pendidikan merupakan faktor yang besar pengaruhnya terhadap peningkatan prestasi kerja. Oleh karena tingkat pengetahuan dan tingkat kecerdasan seorang pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan. Semakin tinggi pendidikan seorang pegawai semakin besar kemungkinan untuk dapat meningkatkan ke jenjang yang lebih baik, dimana sebagian besar perusahaan memprioritaskan promosi bagi karyawan yang mempunyai prestasi yang tinggi dalam pekerjaannya.

2. Keterampilan

Faktor keterampilan juga mempunyai pengaruh besar untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat keterampilan yang dimiliki karyawan maka produktivitas kerjanya akan semakin meningkat. Keterampilan

yang harus dimiliki karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja mencakup keterampilan teknis dan keterampilan sosial. Keterampilan teknis berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk mempergunakan materi dan alat-alat teknik, sedangkan keterampilan sosial maksudnya ialah keterampilan yang dimiliki karyawan agar bisa menuntut karyawan-karyawan yang dibawah dan menciptakan iklim kerja yang baik.

3. Disiplin

Disiplin mempunyai hubungan erat dengan peningkatan produktivitas kerja karyawan, apabila karyawan mempunyai disiplin yang tinggi maka hasil kerja karyawan akan lebih baik, demikian sebaliknya. Disiplin akan mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standard dan aturan sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut.

4. Fasilitas

Fasilitas merupakan rangsangan atau dorongan yang diberikan pimpinan perusahaan kepada para karyawan agar mereka dapat bekerja lebih bersemangat dan lebih aktif. Rangsangan atau dorongan dapat berupa upaya yang sangat sesuai agar karyawan dapat memenuhi kebutuhannya, fasilitas-fasilitas, tunjangan dan lain sebagainya, sehingga para karyawan akan merasa aman dan tenang di dalam melaksanakan pekerjaannya dan produktivitas kerja juga akan meningkat.

5. Gizi dan kesehatan

Usaha untuk mempertahankan kesehatan dari para karyawan menjadi salah satu tugas pimpinan perusahaan. Disamping itu perlu diperhatikan gizi setiap

karyawan, dimana hal ini besar pengaruhnya terhadap produktivitas tenaga kerja. Lebih jauh, kesehatan fisik maupun mental karyawan yang buruk akan mengakibatkan kecenderungan tingginya tingkat absensi serta rendahnya tingkat produktivitas. Perusahaan akan sia-sia menjalankan program latihan untuk mendapatkan karyawan yang cakap dan terampil, namun karyawan tersebut tidak dapat bekerja dengan baik karena faktor kesehatan yang tidak menguntungkan.

Untuk mendapatkan keberhasilan, program-program kesehatan yang perlu diterapkan adalah:

1. Program kesehatan fisik
 - a. Pemeriksaan kesehatan pada waktu karyawan pertama kali diterima bekerja
 - b. Pemeriksaan keseluruhan para karyawan kunci (*key personal*) secara periodik.
 - c. Pemeriksaan kesehatan secara sukarela untuk semua karyawan secara periodik.
 - d. Tersedianya peralatan dan staff medis yang cukup.
 - e. Pemberian perhatian yang sistematis dan preventif terhadap masalah keterangan industri.
 - f. Pemeriksaan yang sistematis dan periodik terhadap persyaratan-persyaratan sanitasi yang baik.
2. Program kesehatan mental
 - a. Tersedianya *psychiatrist* untuk konsultasi.
 - b. Kerjasama dengan *psychiatrist* di luar perusahaan.

- c. Mendidik para karyawan perusahaan tentang arti pentingnya kesehatan mental.
- d. Mengembangkan dan memelihara program-program human relation yang baik.

6. Tingkat penghasilan

Tingkat penghasilan yang rendah akan mengakibatkan karyawan malas bekerja karena kurangnya gairah. Kemalasan akan mengakibatkan hasil kerja menjadi kurang teliti dan timbul akibat negatif barang-barang yang diproduksi akan banyak yang rusak. Jika perusahaan tersebut bergerak di bidang usaha jasa, maka pelayanan terhadap para langganan menjadi kurang memuaskan. Hal ini akan mengakibatkan turunnya produktivitas tenaga kerja karyawan dan akhirnya mengakibatkan kemunduran perusahaan.

Masalah tingkat penghasilan harus benar-benar diperhatikan, terutama yang mempunyai keahlian khusus. Namun hal ini tidak berarti semua perlu mendapat perhatian. Jadi setiap perusahaan hendaknya memberikan tingkat penghasilan yang cukup kepada karyawannya. Arti yang cukup disini adalah jumlah yang dapat dibayar sesuai dengan kemampuan tanpa menimbulkan kerugian bagi perusahaan dan melalui tingkat penghasilan tersebut perusahaan akan mampu meningkatkan produktivitas.

7. Jaminan sosial

Keinginan seseorang untuk bekerja di dalam suatu perusahaan selain untuk mencapai prestasi kerja yang baik, juga mengharapkan adanya jaminan sosial yang baik dari perusahaan tersebut. Jaminan sosial itu dapat berupa gaji atau upah, tunjangan-tunjangan, baik tunjangan cuti, tunjangan perawatan dan lain-

lainnya serta fasilitas seperti transportasi, perumahan, kafetaria, rekreasi dan sebagainya. Apabila jaminan sosial ini terpenuhi maka mereka akan tenang dan bersemangan bekerja, sehingga akan meningkatkan produktivitas kerja.

8. Lingkungan dan iklim kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kegairan kerja karyawan tidak terlepas dari pada lingkungan kerja yang baik serta aman dalam melakukan pekerjaan sehari-hari pada perusahaan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang sangat erat hubungannya dengan faktor lingkungan kerja yaitu:

- a. Pewarnaan
- b. Kebersihan
- c. Pertukaran udara
- d. Penerangan
- e. Musik
- f. Keamanan
- g. Kebisingan

Oleh sebab itu masalah lingkungan kerja ini harus benar-benar diperhatikan oleh setiap pimpinan perusahaan. Karena secara tidak langsung ia dapat menjadi penentu bagi keberhasilan usaha.

Lingkungan kerja dapat dibedakan atas:

1. Lingkungan fisik

Lingkungan fisik yang dimaksud ialah semua benda mati yang berada di lingkungan tempat kerja pegawai, pokok masalah dalam lingkungan fisik

ini adalah suasana lingkungan yang bagaimana ideal bagi suatu pekerjaan. Dan hal itu banyak tergantung pada sifat pekerjaan itu sendiri. Secara umum lingkungan kerja yang baik, yang diharapkan dapat menimbulkan gairah kerja pegawai, harus memenuhi persyaratan, yaitu: penerangan cukup, sistem ventilasi yang memungkinkan bebasnya udara untuk ke luar masuk ruang tempat kerja pegawai, susunan alat-alat kerja yang teratur, efektif dan efisien, serta tempat kerja yang bersih dan memenuhi syarat-syarat kesehatan.

2. Lingkungan sosial

Lingkungan sosial adalah lingkungan pergaulan pegawai baik secara horizontal maupun vertikal. Hubungan horizontal yaitu hubungan sesama teman sekerja yang setingkat, sedangkan hubungan vertical adalah hubungan yang dikenal dengan formal group dan informasi group.

9. Hubungan industrial

Hubungan industrial merupakan hubungan antara sesama karyawan dalam suatu perusahaan. Dalam hubungan ini pimpinan harus bersikap adil dan dapat menjalin kerjasama yang lebih serasi antara karyawan dengan pengusaha. Masing-masing pihak perlu meningkatkan rasa tanggung jawab, rasa ikut memiliki dan keberanian mawas diri dalam mempertahankan kelangsungan perusahaan. Terwujudnya hubungan industrial yang selaras, aman dan dinamis akan meningkatkan produksi dan prestasi kerja tenaga kerja.

10. Teknologi

Di dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan, faktor teknologi juga memegang peranan penting. Penggunaan teknologi dan peralatan-peralatan yang

serba modern dapat menghindari pemborosan waktu dan tenaga. Jadi semakin tinggi teknologi yang digunakan pada suatu perusahaan, maka prestasi kerja akan semakin tinggi.

11. Sarana produksi

Sarana produksi merupakan faktor yang diperlukan di dalam proses produksi dan sangat membantu kelancaran jalannya perusahaan, baik untuk menghasilkan output perusahaan maupun meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Sarana produksi itu antara lain alat-alat pengangkutan hasil produksi dan bahan baku, pembangkit tenaga listrik, dan lain sebagainya. Dengan demikian sarana produksi sangat mendukung proses produksi dan akan meningkatkan prestasi kerja karyawan.

12. Manajemen

Dalam setiap kegiatan usaha, maka untuk menentukan penggunaan sumber daya yang satu dengan yang lain dan mengkoordinasikan pekerjaan setiap orang dalam organisasi untuk mencapai hasil yang sebaik-baiknya adalah pekerjaan manajemen. Jika manajemen gagal, maka perusahaan akhirnya akan mengalami kegagalan. Jadi kedudukan manajemen sangat penting di dalam hal peningkatan prestasi kerja.

13. Kesempatan berprestasi

Dengan adanya peluang berprestasi bagi karyawan untuk mengembangkan prestasinya, dapat menimbulkan kegairahan kerja karyawan. Dengan demikian terbuka kesempatan bagi karyawan untuk meraih posisi yang lebih baik. Jika hendaknya setiap perusahaan memberikan kesempatan untuk berprestasi bagi karyawan dan memberikan penghargaan bagi yang berprestasi. Penghargaan itu

dapat berupa pengakuan yang kemudian disertai hadiah, kenaikan gaji, kenaikan pangkat, pemindahan ke posisi yang lebih baik dan lebih sesuai.

Faktor-faktor di atas merupakan faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja. Semakin tinggi keberadaan dari faktor-faktor tersebut maka pegawai semakin semangat bekerja dan terdorong untuk berprestasi, sehingga dengan sendirinya akan meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Sule dan Saefullah (2012:235) bahwa kinerja terbaik ditentukan oleh 3 faktor, yaitu: 1) motivasi (*motivation*), yaitu yang terkait dengan keinginan untuk melakukan pekerjaan; 2) kemampuan (*ability*) yaitu kapabilitas dari tenaga kerja atau SDM untuk melakukan pekerjaan; dan 3) lingkungan pekerjaan (*the work environment*) yaitu sumber daya dan situasi yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut.

2.1.2.4. Aspek Penilaian Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (2011:34) yang menjadi aspek penilaian kinerja adalah:

1. Ketepatan waktu penyelesaian

Pegawai harus mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan organisasi. Jika pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu maka pegawai memiliki kinerja yang baik.

2. Kualitas hasil kerja

Pegawai harus mampu memberikan kualitas hasil kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi agar dapat memberikan keuntungan bagi organisasi. Jika pegawai menghasilkan kualitas yang baik maka pegawai sudah bisa dikatakan memiliki kinerja yang baik.

3. Usaha mengatasi kesulitan (masalah) dalam pekerjaan

Pegawai dikatakan memiliki prestasi kerja yang baik apabila bisa memberikan inisiatif atau jalan keluar dari setiap permasalahan di dalam organisasi jika diminta oleh pemimpin atau atasan.

4. Kerjasama

Pegawai harus mampu bekerjasama dengan semua orang di dalam organisasi baik dengan sesama pegawai ataupun atasan di dalam bekerja maupun mencari solusi dari setiap permasalahan yang ada di dalam organisasi atau organisasi. Jika sudah mampu bekerjasama dengan baik maka pegawai bisa dikatakan memiliki kinerja yang baik.

5. Kejujuran pegawai melaksanakan pekerjaan

Pegawai yang baik harus memiliki loyalitas yang tinggi kepada organisasi atau instansinya di dalam mengerjakan setiap tugas atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Maka pekerjaanpun akan diselesaikan dengan baik sehingga kinerjapun meningkat.

Aspek penilaian kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2013:67), diantaranya adalah:

1. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang di dasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
2. Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada.
3. Disiplin dalam bekerja adalah Pegawai harus disiplin pada dirinya, tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif adalah kemampuan mengenali masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.
5. Tanggung Jawab adalah kesediaan Pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja Pegawai dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, disiplin dalam bekerja, inisiatif dan tanggung jawab.

2.1.3. Administrasi Kependudukan

2.1.3.1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Sihombing (2013:25) menyebutkan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum

sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan pada dasarnya meliputi: Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

Penyelenggaran administrasi kependudukan yang telah dilakukan pemerintah selama ini antara lain didasarkan pada Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk dengan pedoman pelaksanaannya adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 1977. Acuan lainnya adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992 tentang perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga sejahtera. Dalam pasal 8 ayat 3 dari undang-undang tersebut ditegaskan pentingnya penyelenggaraan pencatatan kejadian vital (kelahiran, kematian, pindah, dsb) yang dialami penduduk sebagai sarana memantau perkembangan, keselarasan dan keseimbangan penduduk yang diukur dari kualitas diri dan kualitas lingkungan hidup penduduk. Dasar lainnya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1994 tentang pengelolaan perkembangan kependudukan dimana dinyatakan bahwa penyelenggaraan sistem informasi perkembangan kependudukan diperlukan dalam mendukung perumusan kebijakan pembangunan dan lingkungan hidup.

Aturan yang dianut dalam Administrasi Kependudukan adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana sudah dirubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Beberapa aturan yang dianut dalam prototype SIAK BDT adalah

sebagai berikut (Rohman, 2013:33):

- 1) Setiap penduduk memiliki NIK yang bersifat unik dan khas. (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1)
- 2) NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, tidak berubah dan tidak mengikuti perubahan domisili. (Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Pasal 38)
- 3) Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) KK. (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 62 ayat 1)
- 4) Nomor KK berlaku untuk selamanya. Nomor KK baru akan diterbitkan jika terjadi perubahan kepala keluarga. (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 61 ayat 3)
- 5) Sebuah Kartu Keluarga (KK) wajib memiliki kepala keluarga (minimal satu anggota yakni kepala keluarga itu sendiri) (Penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 61 ayat 1)
- 6) Perubahan susunan keluarga dalam KK adalah perubahan yang diakibatkan adanya peristiwa kependudukan atau peristiwa penting seperti pindah datang, kelahiran, atau kematian. (Penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 62 ayat 2)
- 7) Penduduk yang meninggal dan pindah akan kehilangan keanggotaan KK di KK asal atau lama.
- 8) Penduduk datang dapat didaftarkan pada KK lama atau membuat KK baru pada tempat tujuan datang.

Meskipun telah dikeluarkan berbagai peraturan yang mengatur perlunya tertib administrasi kependudukan menurut Haryanto dan Sugeng, dalam Sadono

(2014:20) menemukan bahwa upaya-upaya mengintensifkan pelaksanaan pendaftaran penduduk sebagai sarana menertibkan administrasi penduduk guna memantau perkembangan kependudukan masih jauh dari harapan.

2.1.3.2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai Fungsi Pemerintahan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain. Peran aktif pemerintah terkhusus mamuju tengah sendiri untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat dalam hal ini administrasi kependudukan dan kartu keluarga harus menjadi prioritas pemerintah agar kebutuhan masyarakatnya terjamin sebagaimana pemerintah yang mengedepankan pelayanan administrasi yang optimal.

Birokrasi berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan administrasi dalam hal ini administrasi kependudukan oleh birokrasi tadi adalah merupakan salah satu perwujudan darifungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan (*publik services*) oleh birokrasi.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada

pemerintah juga melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi harus dapat memberikan layanan umum yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pelaksanaan pelayanan administrasi yang profesional, artinya pelaksanaan pelayanan administrasi yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas birokrasi dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

- a. Struktur organisasi.
- b. Kemampuan aparat.
- c. Sistem pelayanan.

Di Indonesia sistem administrasi negara yang menjadi pilar pelayanan administrasi menghadapi masalah yang sangat fundamental sebagai fakta bahwa sejarah bangsa menganut sistem administrasi yang memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial struktur birokrasi, norma, nilai, dan regulasi yang ada masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara.

Manajemen pelaksanaan pelayanan berlangsung optimal jika kualitas birokrasi negara mampu menjalankan fungsinya sebagai pembuat kebijakan, yang menjalankan institusional dengan penuh tanggung jawab serta mampu mengoperasionalkan kebijakan dalam menyediakan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir (2014:16) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan Brata (2013:12) mengeluarkan definisi yang berbeda bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Sedangkan dalam pendapat Gie (2013:33) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Sedangkan dalam pengertian sempit, yang dikemukakan oleh Soewarno Handayani (2014:2), menyebutkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Berdasarkan definisi pelayanan administrasi di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi dalam hal ini Pemerintah Daerah yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas

dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Kurniawan (2015:1) pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis, seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Menurut Dwiyanto (2015:20) permasalahan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintahan merupakan sesuatu hal yang menarik untuk diperdebatkan. Bahwa pelayanan publik selama ini telah menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi langsung dengan pihak non pemerintah. Dalam ranah ini telah terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warga, dan baik atau buruknya dalam pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat. Ini sekaligus membuktikan, jika terjadi perubahan signifikan dalam pelayanan *publik* dengan sendirinya manfaat dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat.

2.1.3.3. Administrasi Kependudukan Secara Daring (Dalam Jaringan)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 (Rohman, 2013:34) tentang administrasi kependudukan tersebut, Sistem Informasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang pengelolaan, pengkajian, penyimpanan dan pengembangan Sistem Informasi Kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Pada pasal 83 dalam undang-undang tersebut lebih dijelaskan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

- 1) Data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan tersimpan didalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan.
- 2) Pemanfaatan data penduduk sebagai mana dimaksud pada ayat (1) harus mendapat izin penyelenggara.
- 3) Ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) merupakan sistem informasi yang dibangun untuk mendukung proses administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dengan adanya sistem ini akan terwujud database kependudukan secara bertahap. Tujuan adanya SIK, yaitu (Nugraha, 2014:45):

- a. Database kependudukan terpusat
- b. Database kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (Statistik, Pajak, Imigrasi, dll)

- c. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Pendaftaran Penduduk, Catatan Sipil, dll)
- d. Standarisasi nasional

Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan daring diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana sudah dirubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.

Pada hakekatnya bahwa upaya tertib dokumen kependudukan atau tertib administrasi kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blanko-blanko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif/benefit bagi si pemegang dokumen atau penduduk. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah.

Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu database yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut ke dalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

SIAK *online* didesain sebagai aplikasi yang mewajibkan aplikasi kependudukan dan catatan sipil harus menggunakan jaringan private untuk melindungi dari akses publik, sehingga memerlukan jaringan lokal yang jangkauannya luas, tidak bisa di akses oleh publik, tetapi hanya user terotorisasi yang memiliki akses saja yang dapat terhubung ke jaringan lokal tersebut sehingga keamanan pengelolaan Aplikasi SIAK dan Aplikasi E-KTP dapat terjaga dengan baik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring ditetapkan dalam rangka untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru yang perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring. Administrasi Kependudukan Secara Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa:

- a. untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru;
- b. sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama, Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja. Ririn Nur Indah Sari (2016)	Analisis regresi linier berganda . Teknik pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis data secara kuantitatif	Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial, diperoleh $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $24,5584 \geq 4,0162$. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial. Diperoleh $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $31,7205 \geq 4,0162$. Secara simultan kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Diperoleh $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $(323,686 \geq 3,1682)$. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pegawai, harus memperhatikan	Persamaannya adalah meneliti tentang kinerja pegawai. Perbedaan dengan penelitian ini terdapat pada metode penelitian dan tujuan penelitian. Dimana metode penelitian sebelumnya menggunakan metode survey eksplanasi. Populasi dalam penelitian tersebut berjumlah 132 pegawai dengan sampel yang telah ditetapkan melalui sampel acak sebanyak 57 pegawai.

			kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai serta meningkatkan disiplin kerja dengan memberikan stimuli kepada pegawai	Pengumpulan data menggunakan angket dengan analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan regresi ganda. Dan tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai secara parsial maupun simultan. Belum optimalnya kinerja pegawai menjadi kajian permasalahan dalam penelitian tersebut.
2	Kinerja Pegawai Dalam Tinjauan Budaya Organisasi	Analisis regresi linier berganda dengan teknik	Budaya organisasi (Profesionalisme, integritas, orientasi pelanggan, dan perbaikan tiada henti)	Persamaannya adalah meneliti tentang kinerja pegawai. Perbedaan

	<p>(Studi Kasus). Andi Risfan Rizaldi (2019)</p>	<p>pengumpulan data angket</p>	<p>secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Sementara untuk pengujian parsial, variabel integritas yang paling signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.</p>	<p>penelitian tersebut terdapat di metode penelitian dan tujuan penelitian. Yaitu penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi berganda sebagai teknik analisisnya. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi budaya organisasi (profesionalisme, integritas, orientasi pelanggan, dan perbaikan tiada henti) terhadap kinerja pegawai PT. BNI Persero Tbk. Kanwil 07 Makassar. Selain</p>
--	--	--------------------------------	---	--

				itu, penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dimensi budaya organisasi yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. BNI Persero. Tbk Kanwil 07 Makassar.
3	Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. Muhammad Denia (2018)	Analisis regresi linier berganda . Teknik pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis data secara kuantitatif	Secara serentak menyatakan bahwa kedisiplinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan untuk uji secara parsial menyatakan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	Persamaannya adalah meneliti tentang kinerja pegawai. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah metode penelitian serta tujuan penelitian. Metode penelitian yang di gunakan yaitu Kantor Samsat Kabupaten OKI sebagai populasinya. Sampel yang

				<p>digunakan dalam penelitian tersebut adalah adalah sampel jenuh. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan dokumentasi dengan 35 orang sebagai responden, dan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Sedangkan tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai kantor Samsat Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI).</p>
4	<p>Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor</p>	<p>Metode penelitian ini adalah deskriptif</p>	<p>Menunjukkan bahwa Tahun 2020 kinerja pegawai masih rendah, dan terdapat</p>	<p>Persamaannya adalah meneliti tentang kinerja pegawai.</p>

Camat Medan Timur Kota Medan. Muhammad Reza Syahputra (2022)	dengan analisis kualitatif. Pengumpulan data di peroleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi	masalah yang perlu dibenahi terkait disiplin kerja aparatur.	Perbedaan peneliti terdahulu dan penulis adalah pada lokus penelitian.
---	--	---	--

2.3. Kerangka Berpikir

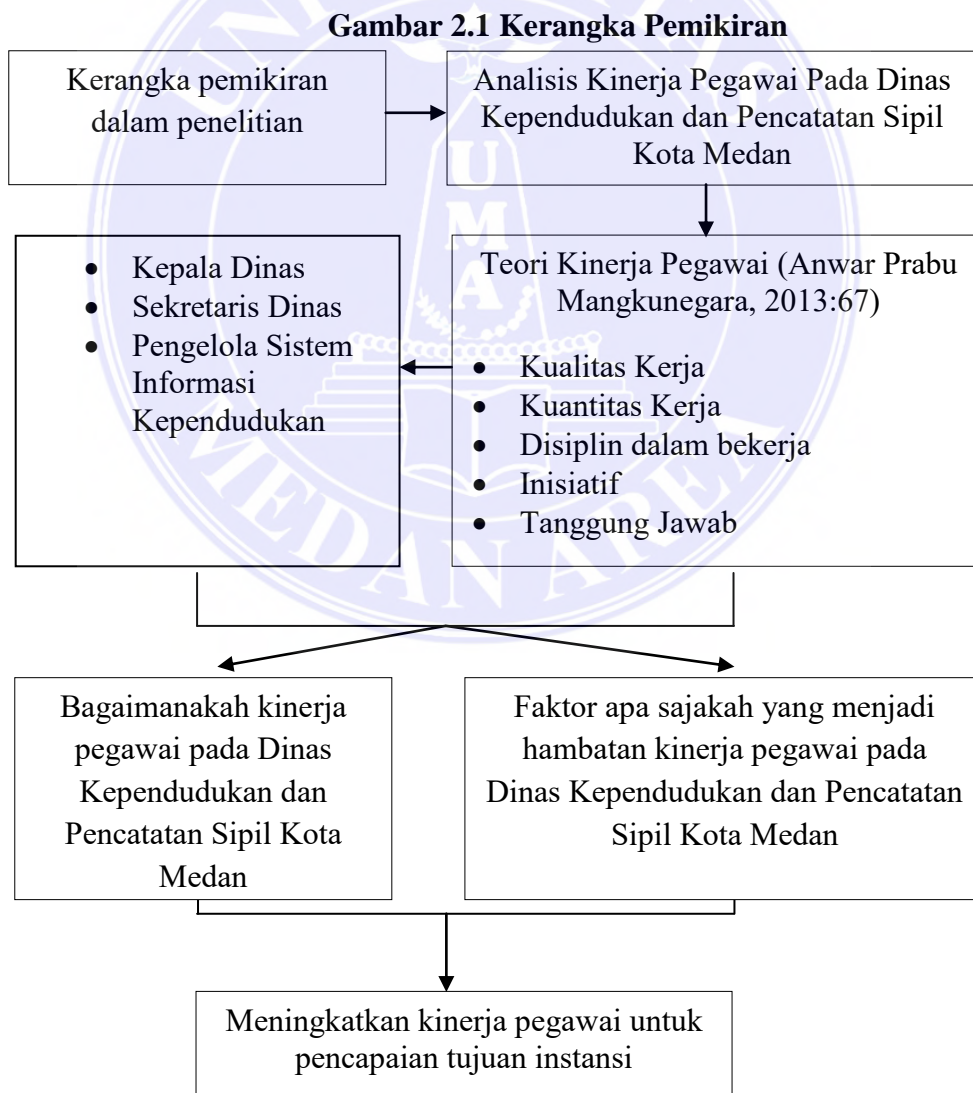
Menurut Suprianto (2010:12) bahwa kinerja adalah suatu kondisi yang diperoleh seorang pegawai pada suatu periode tertentu. Bagi pegawai kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kekurangan dan potensi untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan kinerja tersebut. Sedangkan bagi organisasi kinerja pegawai sangat penting dalam pengambilan keputusan seperti identifikasi program pengembangan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, penempatan dan promosi.

Berdasarkan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Anwar Parbu Mangkunegara, sehingga yang menjadi indikator Kinerja Pegawai tersebut adalah:

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas kerja (kecepatan dan kemampuan)
- c. Disiplin dalam bekerja

- d. Inisiatif
- e. Tanggung Jawab.

Menurut kerangka model kinerja pegawai (Anwar Prabu Mangkunegara), terdapat 5 (lima) indikator yang mempunyai pengaruh keterkaitan terhadap keefektifan suatu organisasi yang saling berhubungan antara satu indikator dengan indikator lainnya baik dalam mencapai tujuan organisasi maupun yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Secara skematis dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan teknik analisis Kualitatif dikarenakan permasalahan yang belum jelas. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya seperti mengajukan pertanyaan dan mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data (Creswell 2010:5). Alasan lain penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena ingin menganalisa secara mendalam bagaimana kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Serta untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No. 270, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

3.3 Informan Penelitian

Subjek penelitian kualitatif merupakan pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi terhadap penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian kualitatif yang dijadikan subjek penelitian sebagai sumber informasi hanyalah subjek yang dapat memberikan informasi (Nasution, 2013:32). Sumber data (subjek penelitian) yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah:

- a. Informan kunci, yaitu Bapak Baginda P. Siregar, AP., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- b. Informan utama, Ibu Dra. Sri Maharani, M.Pd selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- c. Informan tambahan, Ibu Nurhaida Hasibuan, A.Md selaku Pengelola Sistem Informasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sampel, tetapi karena dengan dua orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sampel sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak (Sugiyono, 2018:145).

3.4 Sumber Data

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, maka diperlukan teknik pengumpulan data yang akan dilakukan kepada sumber data. Pengumpulan data dalam penelitian adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari hasil observasi langsung di lapangan dengan mempelajari dan mengamati keadaan fisik wilayah tersebut serta melakukan wawancara kepada berbagai narasumber. Pengumpulan Data Primer dapat diperoleh melalui beberapa metode yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap objek yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data

sehubungan dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

2. Wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Adapun alat dalam pengambilan data seperti, tape recorder, *handphone*, foto dan data yang termasuk ke dalam dokumentasi.
3. Dokumentasi. Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian (Suyanto, 2015:171).

Sedangkan data sekunder yaitu metode pengumpulan data-data yang sudah diketahui jelas sumbernya dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Data-data sekunder dapat diperoleh dari berbagai literatur, internet, serta dari instansi-instansi resmi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang tercakup dalam wilayah studi. Pengumpulan Data Sekunder dapat diperoleh melalui menganalisis data dan informasi untuk memperoleh suatu identifikasi di wilayah studi dan mengidentifikasi potensi dan permasalahan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Data akan diklasifikasikan ke dalam masing-masing aspek untuk selanjutnya akan dianalisis. Selanjutnya dibedakan antara responden (orang yang akan diwawancarai atau kunci tambahan) dengan *key informant* (orang yang ingin

peneliti ketahui ataupun kunci utama). Karena itu disebut juga wawancara intensif (Kriyantono, 2016:98). Dengan teknik ini diharapkan informan lebih terbuka dan berani dalam memberikan jawaban dan merespon terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti. Kelebihan lain adalah peneliti secara personal dapat bertanya langsung dan mengamati respon mereka lebih detail.

3.5 Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh tersebut kemudian akan disajikan secara analisis kualitatif yaitu analisis yang tidak dapat diukur baik besar atau jumlahnya dan mengutamakan kualitas data yang digunakan. Analisis ini digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk non-numerik atau data-data yang tidak dapat diterjemahkan dalam bentuk angka tapi interpretasi dalam bentuk pernyataan. Sedangkan metode analisis kualitatif yang digunakan dalam kegiatan ini adalah analisis deskriptif kualitatif, digunakan untuk mendeskripsikan dan memberikan penjelasan dan gambaran wilayah studi secara lengkap dan mendetail.

Berdasarkan pernyataan di atas, analisis data dalam penelitian kualitatif sebelum peneliti memasuki lapangan yaitu dengan melakukan studi pendahuluan atau pra-penelitian untuk menentukan fokus permasalahan. Pada saat penelitian berlangsung dilapangan analisis data dilakukan secara interaktif yaitu pada saat pengumpulan data berlangsung. Maka hal ini sejalan dengan model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2018:246) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila

jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data (Kriyantono, 2016:58). Untuk lebih mempermudah menganalisis data maka digunakan cara (Sugiyono, 2018:430):

3.5.1 Reduksi Data

Merupakan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi. Hal ini merupakan bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data seperti meliputi, meringkas. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Untuk memperjelas data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan hasil studi dokumentasi yang ditujukan kepada informan yaitu Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan Pengelola Sistem Informasi Kependudukan.

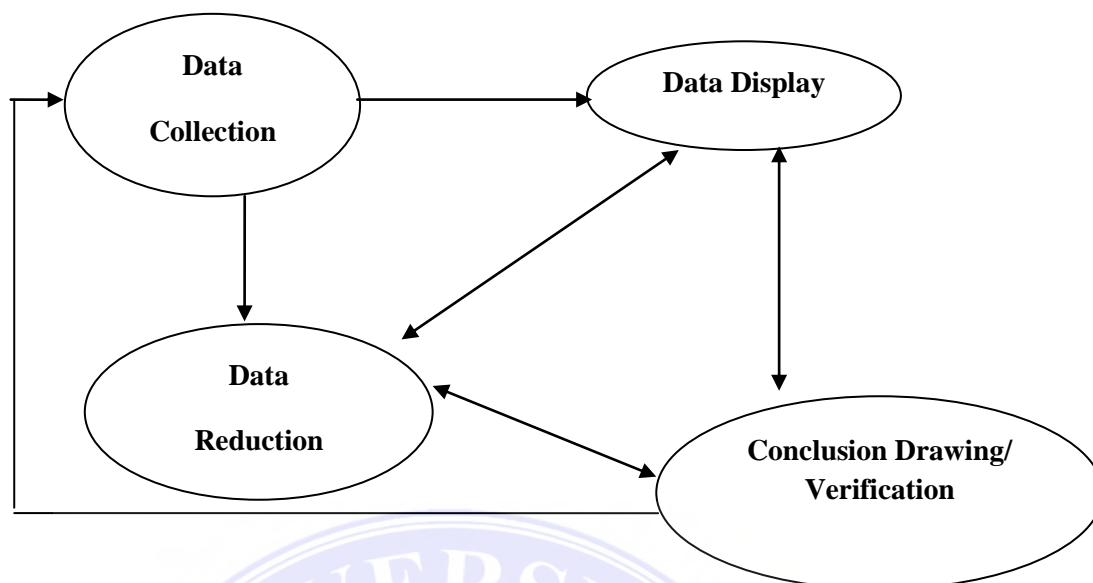
3.5.2 Penyajian Data

Proses penyusunan informasi yang kompleks kedalam bentuk sistematis dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan seperti mengumpulkan informasi yang terkait dengan tema mengkategorisasikan informasi dalam kelompok yang spesifik. Penyajian data

adalah kegiatan pikiran dengan bantuan tangan atau suatu peralatan, dan mengikuti serangkaian langkah, perumusan atau pola tertentu untuk mengubah data, sehingga data tersebut, bentuk, susunan, sifat, atau isinya menjadi lebih berguna. Tujuan penyajian data adalah sebagai dasar untuk mengadakan generalisasi dari kondisi yang bersifat khusus sehingga diperoleh kondisi yang bersifat umum. Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data ini bertujuan memudahkan pengolahan data dan pembaca memahami data sebagai dasar pengambilan keputusan. Penyajian data dalam sebuah tabel ataupun gambar grafik memiliki maksud tertentu, yang bermakna bahwa penyajian data dalam bentuk gambar akan lebih cepat bisa ditangkap atau dimengerti.

3.5.3 Kesimpulan

Membuat kesimpulan sementara dari yang belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara diverifikasi dalam arti meninjau ulang catatan-catatan dengan maksud agar data yang diperoleh tersebut menjadi lebih valid seperti mengambil keputusan, mengidentifikasi pola, perkembangan, dan penjelasan. Untuk mendukung hasil penelitian dan mendapatkan data yang sesuai dengan karakteristik permasalahan dan tujuan penelitian diperlukan teknik verifikasi data.



Gambar 3.1. Komponen Dalam Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2018:431)

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.6 Definisi Konsep Dan Operasional

Definisi konsep adalah definisi yang telah menjadi teori. Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Operasionalisasi (*variable*) adalah proses mendefinisikan *variable* dengan tegas, sehingga menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Mengapa? definisi “konsep”, sering masih samar bagi pembaca. Bagi orang awam, definisi konsep bisa masih sangat samar (*fuzzy*). Itulah sebabnya,

operasionalisasi variable atau mendefinisikan variable secara lebih tegas, menjadi sangat penting untuk dilakukan.

3.6.1 Konsep

- a. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja yaitu sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja (peralatan). Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.
- b. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia analisis adalah:
 1. Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya dan sebagainya).
 2. Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.
 3. Penyelidikan kimia dengan menguraikan sesuatu untuk mengetahui zat bagiannya dan sebagainya.
 4. Penjabaran sesudah dikaji sebaik-baiknya.
 5. Pemecahan persoalan yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.
- c. Pegawai adalah merupakan orang secara pribadi atau pemberi kerja dengan status sebagai pegawai yang tetap atau tidak, yang didasarkan pada kesepakatan bersama baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan

suatu pekerjaan sesuai dengan jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

3.6.2. Operasional

Definisi operasional penilaian kinerja Pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:67), diantaranya adalah:

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas Kerja
- c. Disiplin dalam bekerja
- d. Inisiatif
- e. Tanggung Jawab

Berdasarkan indikator yang disebut di atas, maka dapat dijelaskan secara lebih rinci, yaitu:

1. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang di dasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
2. Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada.
3. Disiplin dalam bekerja adalah Pegawai harus disiplin pada dirinya, tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif adalah kemampuan mengenali masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.

5. Tanggung Jawab adalah kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya.



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai Disdukcapil Kota Medan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih tergolong kurang baik. Indikator kinerja menurut teori Mangkunegara yang belum dilaksanakan dengan baik adalah kuantitas kerja, disiplin kerja dan inisiatif kerja. Sedangkan indikator kualitas kerja dan tanggungjawab telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai.
2. Adapun faktor kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah: pegawai kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja dimana pegawai sering terlambat dan mangkir dari pekerjaan, sementara atasan kurang tegas dalam melakukan pendisiplinan terhadap pelanggaran waktu kerja yang dilakukan oleh bawahan dimana terdapat anggapan bahwa terlalu keras terhadap bawahan justru dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Pegawai juga harus lebih memperhatikan ketelitian dibanding kuantitas atau kecepatan dalam bekerja karena menyangkut administrasi kependudukan yang penerbitannya harus dapat dipertanggungjawabkan. Terdapat juga oknum pegawai yang memanfaatkan proses pelayanan admistrasi kependudukan untuk memperoleh keuntungan pribadi baginya.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pegawai Disdukcapil Kota Medan perlu lebih menyadari pentingnya disiplin waktu kerja, agar pegawai bekerja pada setiap waktu kerja yang telah ditetapkan.
2. Pimpinan perlu lebih tegas melakukan pendisiplinan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan waktu kerja sehingga dapat memberikan pembelajaran yang baik bagi semua pegawai.
3. Pegawai sebaiknya mencari upaya untuk mempercepat penanganan pekerjaan administrasi kependudukan tanpa mengorbankan kualitas ataupun ketelitian dalam pelaksanaan pekerjaan.
4. Sebaiknya pimpinan perlu melakukan pengawasan yang lebih baik kepada bawahannya agar tidak ada kesempatan untuk melakukan penyalahgunaan wewenang yang diberikan kepadanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adoir, John. 2010. *Kepemimpinan yang Efektif*. Semarang: Dahara Prize.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2014. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Bina Aksara.
- Handoko, T. H. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Juliandi, Irfan, dan I. Manurung. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kriyantono, Rachmat. 2016. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Roskdakarya.
- Mathis, R. L., dan Jackson, J. H. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. Hadari. 2010. *Perencanaan SDM*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugraha, D. Riant. 2015. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.

- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2012. *Komunikasi Organisasi*, Alih Bahasa: Alfonsus Sirait, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ranupandojo dan Husnan Suad. 2012. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFE.
- Rivai. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen P. dan M. Coulter. 2011. *Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sihombing, Sihar. 2013. *Pengantar Administrasi Kependudukan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sihotang, P. 2012. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siswanto 2011. *Kepemimpinan Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sopiah. 2010. *Perilaku Organisasional*, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Suprianto, J. 2010. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Wahjosumidjo.2012. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wursanto, I. 2009. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Peraturan:

Republik Indonesia, 2013. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang ***Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan***. Lembaran Berita Negara Nomor 232 Tahun 2013, Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 5475. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia, 2008. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 *tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Berita Negara Nomor 251 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 595. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia, 2014. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Berita Negara Nomor 58 Tahun 2015, Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 5679. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia, 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 *tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Berita Negara Nomor 80 Tahun 2007, Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 4736. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 *tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Lembaran Berita Negara Nomor 182 Tahun 2018. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 *tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Lembaran Berita Negara Nomor 184 Tahun 2018. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2013 *tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. Berita Negara Nomor 152 Tahun 2019.

Jurnal:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7lbnY6PLvAhVZ7XMBHTu4A-QQFjACegQIKBAD&url=https%3A%2F%2Fjournal.stieamkop.ac.id%2Findex.php%2Fseiko%2Farticle%2Fdownload%2F368%2F212&usg=AOvVaw3TOIRGjGn1pWZ4yu4PD3l8> (2 Agustus 2022. 21:27 WIB).

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7lbnY6PLvAhVZ7XMBHTu4A-QQFjADegQIDBAD&url=https%3A%2F%2Fjournal.upi.edu%2Findex.php%2Fjpmnper%2Farticle%2Fdownload%2F3389%2F2381&usg=AOvVaw3nSyZR-giGOn5n42hAQe_C (2 Agustus 2022. 22:28 WIB).

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7lbnY6PLvAhVZ7XMBHTu4A-QOFjAFegQIJhAD&url=https%3A%2F%2Fjournal.unsri.ac.id%2Findex.php%2Fjmbms%2Farticle%2Fdownload%2F6245%2F3327&usg=AOvVaw29_YdiuMmCT_w0-m_JcWeb (2 Agustus 2022. 23:12 WIB).

<http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5337> (23 Desember 2022. 20:10 WIB).

<https://www.academia.edu/8798195/> (diakses pada 9 Agustus 2022)

