

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI KANTOR CATATAN
SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN DAIRI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

**DONI RAHMAN MANIK
198520157**



**PROGRAM STUDI IIMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2024

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 25/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)25/10/24

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor
Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik
Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan
Sipil Kabupaten Dairi Sumatera Utara

Nama : Doni Rahman Manik

NIM : 198520157

Program Study : Administrasi Publik

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Indra Muda M.AP

Pembimbing II

Dr. Beby Mashito Batubara S.Sos. M.AP

Mengetahui

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik

Dr. Walid Musthofa Sembiring, S.Sos, M.I.P

Drs. Indra Muda M.AP

Tanggal Lulus : 30 Agustus 2024

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 25/10/24

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Agustus 2023




Doni Rahman Manik
198520157

**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 : Doni Rahman Manik
NPM : 198520157
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi 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 :

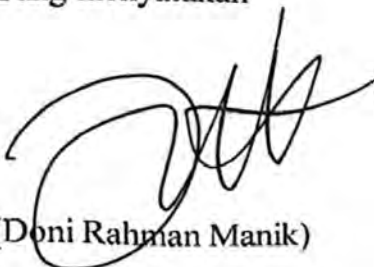
**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI KANTOR CATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI SUMATERA UTARA**

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 memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Agustus 2023

Yang menyatakan


(Doni Rahman Manik)

v

ABSTRACT

Optimization is a process, method and action (activity / activity) to find the best solution in some problem, where the best in accordance with certain criteria The explanation above is known that optimization can only be realized if in its realization effectively and efficiently. Always goals are directed to achieve results effectively and efficiently to be optimal. This study aims to determine the optimization of employee performance in Public Services at the Dairi Regency Population and Civil Registration Office and what are the obstacles. This research uses qualitative methods with a descriptive approach, solved through observations, interviews, and documentation describing fact-based circumstances with informants consisting of six people. This research uses Evaluation Theory by William N. Dunn with 6 (Six) Variables, namely Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Similarity, Responsiveness and Accuracy. Based on observations and interviews, researchers obtained results that the optimization of employee performance at the Dairi Regency Population and Civil Registration Office has matured in terms of Work Results, Work Discipline, Cost Burden, Management, socialization, approach to the community, Access to information and Access to Community Complaints. And there are no obstacles for staff employees at this Office in public service because of good communication between superiors and subordinates in terms of overcoming problems. . It is hoped that this research can improve the optimization of employee performance in Public Services at the Dairi Regency Population and Civil Registration Office.

Keywords: Optimization, Performance, Civil Registry Office Employees, Public Service, Population and Civil Registration Office

TELAH DIVALIDASI PUSBA UMA SEBAGAI SYARAT BERKAS SIDANG	
TANGGAL	PARAF
05/08	

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI KANTOR CATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di akultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Medan Area

Oleh :

DONI RAHMAN MANIK

198520157

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

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 25/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)25/10/24

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor
Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik
Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan
Sipil Kabupaten Dairi Sumatera Utara

Nama : Doni Rahman Manik

NIM : 198520157

Program Study : Administrasi Publik

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr . Indra Muda M.AP

Dr.Beby Mashito Batubara S.Sos. M.AP

Mengetahui

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik

Dr. Walid Musthofa Sembiring, S.Sos, M.I.P

Drs. Indra Muda M.AP

Tanggal Lulus :

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 25/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)25/10/24

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Agustus 2023

Doni Rahman Manik

198520157

**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 : Doni Rahman Manik
NPM : 198520157
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi 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 :

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI KANTOR CATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI SUMATERA UTARA**

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 memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Agustus 2023

Yang menyatakan

(Doni Rahman Manik)

ABSTRAK

Optimalisasi adalah sebuah proses, cara dan perbuatan (aktivitas / kegiatan) untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah, dimana yang terbaik sesuai dengan kriteria tertentu. Penjelasan di atas diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Optimalisasi kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi dan apa yang menjadi kendalanya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dipecahkan melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menggambarkan keadaan berdasarkan fakta dengan informan yang terdiri dari enam orang. Penelitian ini menggunakan Teori Evaluasi Oleh William N. Dunn yang dengan 6 (Enam) Variabel yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Responsivitas dan Ketepatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti memperoleh hasil bahwa optimalisasi Kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Dairi telah Matang dilihat dari Hasil Kerja, Disiplin Kerja, Beban Biaya, Pengurusan, sosialisasi, pendekatan kepada masyarakat, Akses informasi dan Akses Pengaduan Masyarakat. Dan tidak ada kendala bagi staff pegawai pada Kantor ini dalam pelayanan Publik karena adanya komunikasi yang baik antara Atasan dan bawahan dalam hal mengatasi masalah. . Diharapkan melalui penelitian ini dapat meningkatkan optimalisasi kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kinerja, Pegawai/Pelayanan Kantor Catatan Sipil, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

ABSTRACT

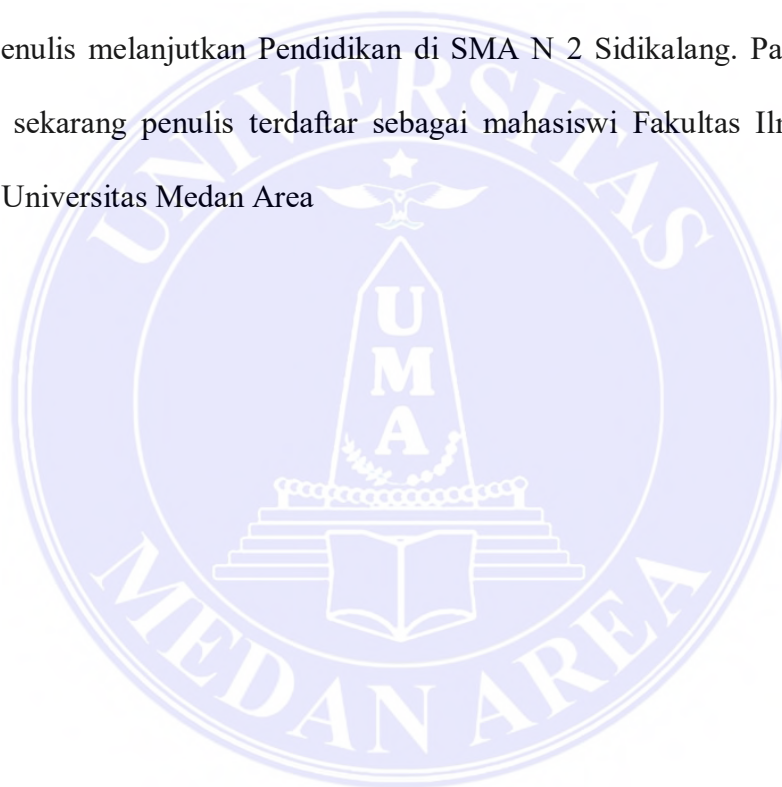
Optimization is a process, method and action (activity / activity) to find the best solution in some problem, where the best in accordance with certain criteria The explanation above is known that optimization can only be realized if in its realization effectively and efficiently. Always goals are directed to achieve results effectively and efficiently to be optimal. This study aims to determine the optimization of employee performance in Public Services at the Dairi Regency Population and Civil Registration Office and what are the obstacles. This research uses qualitative methods with a descriptive approach, solved through observations, interviews, and documentation describing fact-based circumstances with informants consisting of six people. This research uses Evaluation Theory by William N. Dunn with 6 (Six) Variables, namely Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Similarity, Responsiveness and Accuracy. Based on observations and interviews, researchers obtained results that the optimization of employee performance at the Dairi Regency Population and Civil Registration Office has matured in terms of Work Results, Work Discipline, Cost Burden, Management, socialization, approach to the community, Access to information and Access to Community Complaints. And there are no obstacles for staff employees at this Office in public service because of good communication between superiors and subordinates in terms of overcoming problems. . It is hoped that this research can improve the optimization of employee performance in Public Services at the Dairi Regency Population and Civil Registration Office.

Keywords: Optimization, Performance, Civil Registry Office Employees, Public Service, Population and Civil Registration Office



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Doni Rahman Manik, dilahirkan di Sidiangkat, pada tanggal 09 September 1999. Anak dari Ayah Darmatupa Manik dan Ibu Megawati Nababan. Penulis merupakan anak ketiga dari Empat bersaudara. Penulis pernah bersekolah di SD 034779 pada Tahun 2006, dan pada tahun 2012 penulis melanjutkan Pendidikan di SMP N 4 Kerajaan Pak-Pak Bharat, dan pada tahun 2016 penulis melanjutkan Pendidikan di SMA N 2 Sidikalang. Pada tahun 2019 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pertama sekali penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, pertolongan, kekuatan, kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi Sumatera Utara”** dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Walid Musthofa Sembiring, S.Sos, M.I.P selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
3. Bapak Dr. Indra Muda MAP selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Dr. Indra Muda MAP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan saran bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Beby Mashito Batubara S.Sos. M.AP selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak pengarahan serta bimbingan penulisan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Hikmawan Syahputra, S.IP, MA selaku sekretaris yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penulisan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Adam MAP selaku Ketua Sidang yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penulisan Skripsi saya.
8. Bapak Mulkan Andika Situmorang S.Pd., M.Pd., selaku sekretaris sidang saya memberikan arahan dan masukan dalam penulisan Skripsi saya.
9. Kedua orang tua yang paling saya sayangi di dunia ini, Bapak Darmatupa Manik dan Megawati Nababan yang tak henti-hentinya selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan motivasi renungan setiap harinya kepada penulis dalam menempuh pendidikan sarjana
10. Saudara yang saya sayangi Kakak Wantri Darwani Manik S,H, Abang Japar Mustaqim Manik AMd.T, Adik Meli Putri Manik, yang memberi dukungan dan selalu memberikan kiriman makanan kepada penulis. Dan kepada Nenek D. Manullang dan Tante Lisren Nababan yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini.
11. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang membangun dari semua pihak pembaca akan penulis perhatikan.

Medan, Agustus 2023
Hormat Saya,

Doni Rahman Manik
NPM 198520157



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	6
1.3.Tinjauan Penelitian.....	6
1.4.Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN	
PUSTAKA.....	8
1. Konsep Optimalisasi.....	8
2. Konsep Kinerja Pegawai.....	9
3. Konsep Pelayanan Publik.....	16
4. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.....	24
5. Kerangka Barfikir.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1.Jenis Penelitian.....	26
3.2.Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
3.3.Sumber Data.....	27
3.4.Informan Peneliti.....	28
3.5.Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6.Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV PEMBAHASAN DAN	32
HASIL.....	
4.1.Deskripsi Objek Penelitian	32

4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten.....	32
4.2. Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	47
BAB V	
PENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Perkiraan Waktu.....	27
Tabel 2. Tabel Informan.....	29
Tabel 3. Daftar Pegawai Terbaik tahun 2023.....	59
Tabel 4. Tabel Akses Informasi.....	67



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir.....	25
----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	33
Gambar 2. Standar pelayanan Kartu Keluarga.....	40
Gambar 3. Standar Pelayanan KTP - EL	41
Gambar 4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI.....	41
Gambar 5. Standar Pelayanan Akta Kelahiran	42
Gambar 6. Standar pelayanan Akta Perkawinan.....	42
Gambar 7. Standar Pelayanan Akta Perceraian	43
Gambar 8. Standar Pelayanan Akta Kematian.....	43
Gambar 9. Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1. Tampak Depan Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	80
Gambar 2. Gambar Bagian Samping Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	80
Gambar 3. Gambar Pintu Masuk Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	81
Gambar 4. Front Office Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	81
Gambar 5. Pelayanan Publik Secara Tatap Muka Dengan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.....	82
Gambar 6. Wawancara Dengan Staff Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	82
Gambar 7. Foto Bersama Dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.....	83
Gambar 8. Berfoto Dengan Masyarakat.....	83
Gambar 9. Berfoto Dengan Masyarakat.....	84
Gambar 10. Berfoto Dengan Masyarakat.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

13.1 Latar Belakang Penelitian

Angka kelahiran di masyarakat Indonesia saat ini terus mengalami perkembangan pesat. Indonesia juga masuk ke dalam daftar negara paling padat di dunia dan menduduki posisi keempat setelah Amerika Serikat. Dalam CNN Indonesia dicatat Populasi penduduk di negara 37 provinsi ini mencapai 276 juta jiwa. Rata-rata pertumbuhan penduduk Indonesia termasuk tinggi yaitu 1,00 persen per tahun. menyebabkan bertambahnya jumlah penduduk menjadi tugas bagi pemerintah daerah untuk mengatur administrasi kependudukan dengan cara mendata penduduk atau warga terutama untuk yang baru lahir. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu badan atau instansi pelaksana yang bertugas menata dan menerbitkan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk. Dengan demikian, selain pendataan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku tetapi juga harus sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi serta peran pegawai pun menjadi tolak ukur untuk menciptakan pelayanan yang baik serta kinerja yang optimal.

Upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih terdapat tantangan yang sulit, karena tuntutan pelayanan publik semakin kompleks dengan berbagai jenis dan tuntutan kualitas pelayanan masyarakat semakin meningkat. (Asropi, 2002)

Pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara. Ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis. (Agus Dwiyanto, 2006;20-24) Pertama, pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya. Kedua, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik.

Ketiga, berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik. Pada bagian lain, lembaga pelayanan publik dihadapkan pada berbagai keterbatasan, terutama dalam hal kompetensi dan relevansi pegawai (*lack of competencies*) dan kemampuan anggaran daerah untuk memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu, gerak lembaga pelayanan publik di daerah dalam upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat, juga sangat dipengaruhi oleh. Kondisi makro yang disebabkan oleh belum jelasnya pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah. Hal itu menjadi tantangan yang harus dihadapi dan di carikan alternatif penyelesaian dan penyesuaian mengingat pelayanan publik merupakan aspek penilaian kinerja bagi pemerintah untuk mengukur sebagai keberhasilan pemerintahan yang baik (*good governance*) Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja

pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karna pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif, adapun keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan, seringkali menjadi kendala tersendiri dalam penempatannya, terutama dalam pembagian pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki. Konsep *the right man and the right place* menjadi terabaikan ketika kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) pemerintah semakin berkurang dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin meningkat.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian, administrasi kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak azasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional. Selain itu upaya tertib administrasi kependudukan atau tertib dokumen kependudukan bukan hanya sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tetapi semua proses penerbitan dan penyimpanan dokumen harus tersistem, kongkrit dan pragmatis. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil disetiap kota wajib untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang

akhir-akhir ini semakin kompleks khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi- Sumatera Utara.

Selain kinerja pegawai masyarakat juga di tuntutan untuk taat akan peraturan yang telah ditetapkan, baik yang ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Peraturan-peraturan itu telah dimiliki oleh seorang anak yang baru lahir. Ketika seorang anak dilahirkan, setiap orang tua wajib melaporkan kelahiran anak mereka kepada instansi terkait untuk di data dan mendapatkan pengakuan sebagai warga negara yang disebut dengan akta kelahiran.

Telah diketahui bahwasanya pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik menjadi salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan.

Oleh sebab itu perlu ada manajemen yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah, maka Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh

masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Isu-isu tersebut beredar dikarenakan rendahnya kualitas kinerja birokrasi publik itu sendiri. Maka, masyarakat banyak sangat berharap pemerintah melakukan inovasi guna meningkatkan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi yang luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Selama ini pelayanan yang diterima masyarakat dari aparatur pelayanan publik diketahui cenderung rumit baik dari tata cara pelayanannya, rendahnya kualitas dan keterampilan yang dimiliki aparaturannya, rendahnya etos dan disiplin kerjanya, birokrasi yang rumit dan berbelit-belit, cenderung korup, dan lainnya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur pelayanan publik serta kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut masih banyak yang belum membuahkan hasil.

Berdasarkan hal diatas mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta peran pentingnya untuk masyarakat maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “**Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi-Sumatera Utara**”.

13.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi-Sumatera Utara?
2. Apa saja yang menjadi Faktor penghambat Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi- Sumatera Utara?

13.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi- Sumatera Utara
2. Mengetahui yang menjadi Faktor penghambat Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi-Sumatera Utara

13.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang bersifat teoretis adalah mengharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menyumbangkan pemikiran dibidang Administrasi Publik yang akan mengembangkan mengenai ilmu tentang “Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi- Sumatera Utara”

2. Manfaat Praktis

Manfaat bersifat praktis adalah bahwa hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan jalan keluar yang akurat terhadap permasalahan yang diteliti dan disamping itu hasil penelitian ini dapat mengungkapkan teori-teori baru serta pengembangan teori teori yang sudah ada yang berhubungan dengan “Optimalisasi Kinerja Pegawai Kantor Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi- Sumatera Utara”

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Optimalisasi

1. Optimalisasi

Optimalisasi dimulai dari pengertian optimalisasi secara umum, pengertian optimalisasi menurut beberapa ahli yang akan dibahas secara rinci adalah sebagai berikut:

- a. Pengertian optimalisasi menurut Poerdwadarminta (Ali, 2014) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.
- b. Menurut Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 986), optimalisasi merupakan proses, cara atau perbuatan mengoptimalkan. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik, paling tinggi atau paling menguntungkan. Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan - kegiatan yang dilaksanakan.
- c. Sedangkan dalam Kamus Oxford (2008), “*Optimization is the process of finding the best solution to some problem where “best” accords to pre stated criteria*”. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan

efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

- d. Menurut (Nurrohman, 2017) Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut.

Jadi, Optimalisasi adalah sebuah proses, cara dan perbuatan (aktivitas / kegiatan) untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah, dimana yang terbaik sesuai dengan kriteria tertentu. Penjelasan di atas diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

b. Konsep Kinerja Pegawai

1. Pengertian

Istilah kinerja dimaksudkan sebagai terjemahan dari istilah "*performance*". Menurut Kane (Sedarmayanti, 2001), kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu. (Arifin, 2004) Menyatakan bahwa

kinerja dipandang sebagai hasil perkalian antara kemampuan dan motivasi. Kemampuan menunjuk pada kecakapan seseorang dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu, sementara motivasi menunjuk pada keinginan (*desire*) individu untuk menunjukkan perilaku dan kesediaan berusaha. Orang akan mengerjakan tugas yang terbaik jika memiliki kemauan dan keinginan untuk melaksanakan tugas itu dengan baik. Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. (Yuniarsih, Tjuju dan Suwatno, 2008) berpendapat bahwa kinerja merupakan prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan peranannya dalam organisasi. Kinerja produktif merupakan tingkatan prestasi yang menunjukkan hasil guna yang tinggi. (Noe, 2006) berpendapat bahwa kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Boudreau dan Milkovich (1997) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan merupakan tingkatan dimana karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi tertentu yang dilaksanakan pegawai. Hasil tersebut merupakan tingkatan dimana pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan adalah tingkat hasil yang dicapai karyawan pada fungsi dan tugas tertentu sesuai dengan persyaratan kerja. Menurut Boudreau dan Milkovich (1997), kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi tiga dimensi, yaitu:

- a. Kemampuan (*Ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan keseluruhan seorang individu pada dasarnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu: Pertama, Kemampuan fisik yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan, yaitu berupa faktor kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statik, keluwesan dinamis, koordinasi tubuh, keseimbangan dan stamina. Kedua, Kemampuan mental/intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk kegiatan intelektual seperti kecerdasan numeric, pemahaman verbal, kecepatan perceptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan.
- b. Motivasi (*Motivation*) adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat apa yang tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.
- c. Peluang (*Opportunity*) Peluang yang dimiliki oleh karyawan yang bersangkutan, karena adanya halangan yang akan menjadi rintangan dalam bekerja, meliputi dukungan lingkungan kerja, dukungan peralatan kerja, ketersediaan bahan dan suplai yang memadai, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang membantu, aturan dan

prosedur yang mendukung, cukup informasi untuk mengambil keputusan dan waktu kerja yang memadai untuk bekerja dengan baik.

Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan rangkaian yang kritis antara strategi dan hasil organisasi, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan yaitu kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi.

Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal dan faktor internal karyawan atau pegawai (Wirawan, 2009), masing-masing faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Faktor Internal Pegawai. Faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.
- b. Faktor-Faktor Lingkungan Internal Organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya pegawai. Sebaliknya, jika sistem kompensasi dan iklim kerja organisasi buruk, kinerja karyawan akan menurun. Faktor internal organisasi lainnya misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan

untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

- c. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan. Gibson, Ivancevish, dan Donnelly (1987) menyatakan bahwa ada tiga variabel utama yang mempengaruhi kinerja individu, yaitu karakteristik individu, karakteristik organisasi, dan karakteristik psikologis. Lebih lanjut lagi, Gibson, Ivancevish, dan Donnelly (1987) menyatakan bahwa keterlibatan kerja (*job Involvement*) dan kepuasan kerja masuk dalam karakteristik individu.

Berdasarkan beberapa pendapat yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor internal atau faktor dalam diri meliputi; fisik, kemampuan intelektual, motivasi, faktor bawaan (bakat, sifat kepribadian) dan karakteristik kepribadian. Faktor eksternal dan lingkungan meliputi; peluang, dukungan yang diterima, kebudayaan pekerjaan, faktor lingkungan (keadaan, kejadian, situasi dan peristiwa dalam organisasi) dan karakteristik organisasi.

3. Aspek Aspek Kinerja Pegawai

Ukuran hasil dari kinerja memainkan peranan kunci dalam memantau apakah tujuan jangka panjang, menengah dan pendek organisasi

sesuai dengan aspirasi yang diinginkan. Berdasarkan informasi yang dihasilkan dari indikator kinerja, maka manajer akan dapat melihat parameter tersebut kepada atasan maupun bawahan mereka, guna mengambil tindakan atau keputusan yang dirasakan perlu.

Mathis dan Jackson (2006), menyebutkan ada banyak cara untuk mengukur kinerja karyawan sehingga dapat mendukung keberhasilan suatu organisasi, elemen utama yang merupakan faktor kunci ada tiga, yaitu:

- a. Produktivitas adalah ukuran kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.
- b. Kualitas produksi juga harus dipertimbangkan sebagai bagian dari produktivitas, karena ada kemungkinan satu alternatif untuk memproduksi lebih banyak tetapi dengan kualitas yang lebih rendah.
- c. Pelayanan yang berkualitas tinggi pada pelanggan merupakan hasil penting lainnya yang akan mempengaruhi kinerja kompetitif perusahaan. Dimensi pelayanan terdiri dari keyakinan pengetahuan tenaga kerja, fasilitas dan peralatan fisik, perhatian, bantuan tepat pada waktunya, kinerja yang dapat diandalkan dan tepat, semua menuju pada hasil pelayanan terbaik.

Sejalan dengan Furtwengler (2002), yang memfokuskan pada ukuran- ukuran kinerja, yaitu Kecepatan; Kualitas; Layanan; dan Nilai. Sedangkan Bernaddin dan Russel (1993) mengungkapkan 6 (enam) kriteria utama kinerja yang dapat dinilai, yaitu:

- a. Kualitas merupakan tingkat dimana proses atau hasil dari suatu kegiatan yang sempurna, dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Kuantitas yaitu besaran yang dihasilkan dalam bentuk nilai uang, sejumlah unit atau kegiatan yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu merupakan tingkat atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain
- d. Efektivitas biaya yaitu tingkat dimana penggunaan sumber-sumber organisasi atau perusahaan baik berupa sumber daya manusia, teknologi, bahan baku, peralatan digunakan secara optimal untuk mendapatkan target tertinggi.
- e. Kebutuhan pengawasan suatu keadaan dimana seberapa jauh pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat memperoleh hasil yang diinginkan tanpa melakukan kesalahan.
- f. Pengaruh interpersonal tingkat dimana pegawai menunjukkan perasaan *self esteem*, *goodwill* dan kerja sama diantara rekan sekerja dan bawahan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aspek kinerja antara lain adalah: produktivitas, kualitas suatu produksi, pelayanan yang berkualitas, kuantitas, kecepatan, efektivitas waktu dan biaya, layanan, nilai, kebutuhan pengawasan dan pengaruh antar pribadi.

Aspek kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek-aspek kinerja yang dikemukakan oleh Bernaddin dan Russel (1993) yang terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan pengaruh interpersonal

c. Konsep Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dari definisi diatas dapat dilihat bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan

melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan

2. Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris dengan kata "*public*" yang berarti umum, masyarakat ataupun negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011) Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.

Sedangkan Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai pengertian publik, maka dapat dipahami bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

3. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Jadi dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

4. Jenis Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan sarana prasarana negara guna memenuhi kebutuhan primer dan sekunder masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dibedakan sebagai berikut (Rukayat, 2017): Pelayanan administrative, Kegiatan pendataan dan pengambilan keputusan oleh instansi pelayanan dalam menghasilkan produk akhir, Pelayanan barang Yaitu kegiatan penyedia dan pengolahan barang berupa distribusi kepada konsumen yang dilaksanakan oleh unit pelayanan, Pelayanan jasa Jenis pelayanan yang memiliki kegunaan dalam memberi manfaat bagi pengguna layanan secara langsung dan dalam jangka waktu tertentu, Pelayanan regulatif Pelayanan

yang memiliki sebuah aturan berdasarkan dari perundangundangan maupun kebijakan publik..

5. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011) yakni yang terdiri dari 12 asas; Asas kepentingan umum, Asas kepastian hukum, Asas kesamaan hak , Keseimbangan hak dan kewajiban, Asas keprofesionalan , Asas partisipasif, Asas persamaan perlakuan/tindak deskriminatif, Asas keterbukaan, Asas akuntabilitas , Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan , Asas ketepatan waktu, Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

6. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: Dasar hukum, Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya/ tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana atau fasilitas, Kompetensi pelaksanaan, Pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Jumlah

pelaksana, Jaminan pelayanan yang, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan, Evaluasi kinerja pelaksanamemberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

7. Unsur-Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002) yang menjadi unsur-unsur dalam pelayanan adalah :

- a. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayananya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya

8. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting, dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. H.A.S Moenir (2002:88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa.
- b. Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung ataupun tidak langsung akan sangat berpengaruh.
- c. Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. aktor sarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non-departemen, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sedangkan yang berperan sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Dalam pasal 14 Undang- Undang Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa hak sebagai berikut : Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya Melakukan kerjasama , Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan public, Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban sebagai berikut ;

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang telah diamanatkan pada undang-undang.

10. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas yang lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002) antara lain: Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal, Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat, Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur, Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu, Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan, Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen, Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

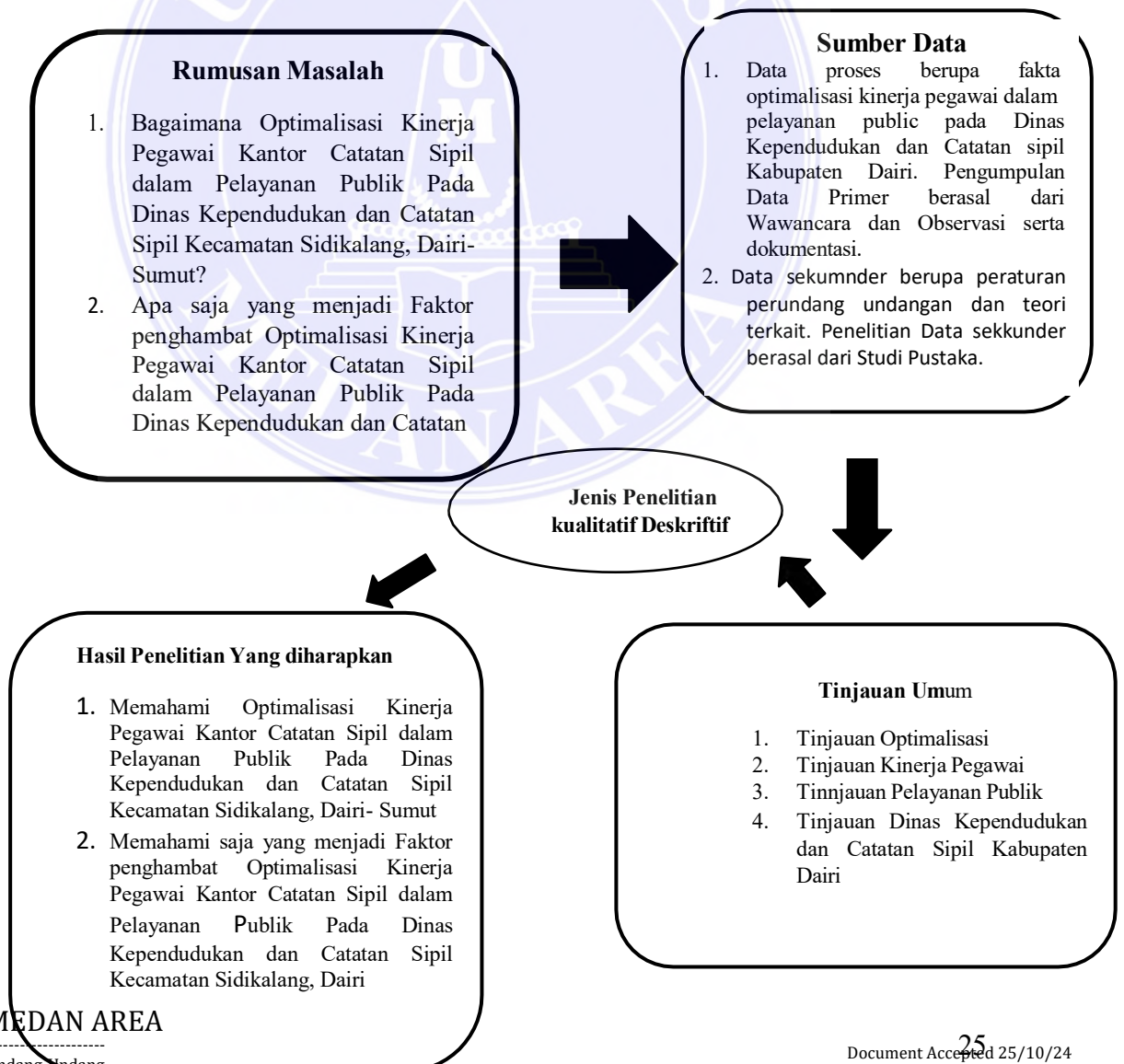
d. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi disebut Disdukcapil Kabupaten Dairi merupakan Dinas yang melaksanakan urusan pelaksanaan otonom daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil. Visi dari dinas ini adalah Mewujudkan Dairi unggul yang mensejahterakan rakyat dalam harmoni keberagaman, sedangkan Misinya adalah Merealisasikan dengan komitmen tinggi prinsip penyelenggaraan *good governance* (kepemerintahan yang baik) dan *Clean Government* (Kepemerintahan yang bersih) dalam praktek penyelenggaraan pemerintah daerah.

Dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten dairi memiliki tugas dalam berbagai bidang yaitu: Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk (DAFDUK), Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP), Perekaman Data Kependudukan dan *Front Office*.

e. Kerangka Berpikir

Bagan 2.1
Kerangka Berpikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan dipilihnya metode penelitian ini adalah karena dirasa paling tepat dalam menjawab permasalahan-permasalahan social seperti penelitian ini. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan tempat melakukan kegiatan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan. Lokasi Penelitian ini akan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi yang beralamat pada Jl. Pandu, Bintang Hulu, Kec. Sidikalang, Kabupaten Dairi, Sumatera Utara 22217. Alasan pemilihan Lokasi ini adalah karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi adalah satu-satunya yang terbesar di Kabupaten Dairi dan juga lebih dekat dengan lokasi tempat tinggal penulis

2. Waktu Penelitian

Tabel 1

Perkiraan Waktu

No	Urutan Kegiatan	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Jul 2024	Agu 2024
1	Penyusunan dan Bimbingan Proposal						
2	Seminar Proposal						
3	Penyusunan dan Penelitian						
4	Seminar Hasil Penelitian						
5	Pengajuan Sidang Skripsi						
6	Sidang Skripsi						

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek pemberi informasi yang dicari melalui penelitian lapangan.

Untuk data Primer dilakukan dengan teknik wawancara. Pengumpulan data dengan Menyusun daftar pertanyaan wawancara sebagai salah satu alat pengumpulan data pada sampel yang telah dipilih.

3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian, yang berwujud laporan, buku harian dan lain sebagainya. Untuk Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi dokumen yang juga dilakukan pengumpulan data melalui pencarian data pada situs internet.

3.4 Informan Peneliti

Meleong pada bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif (2007: 132): “Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian.. Pemilihan informan harus didasari pada keterkaitan informan tersebut dengan sesuatu yang diteliti sehingga hasil data penelitian yang didapat berdasarkan informan tepat dan sesuai pada realita.

Dalam penelitian kualitatif, sumber data berupa orang atau narasumber sangat penting atau memegang peranan utama sebagai orang yang menguasai informasi mengenai permasalahan yang ada. Peneliti dan narasumber berada pada kedudukan yang sama, sehingga narasumber dapat memprioritaskan arah dan referensi mereka dalam menyajikan informasi yang mereka miliki, serta menjawab pertanyaan yang diberikan

oleh peneliti. Karena posisi ini ditangkap langsung oleh orang-orang sebagai kunci utama, maka informan dalam penelitian ini adalah orang-orang atau pelaku yang benar-benar menguasai dan mengetahui masalah dan terlibat langsung dalam masalah penelitian.

Metode pemilihan informan yang akan dibahas secara langsung dalam penelitian ini dengan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Informan Kunci, informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Pada penelitian ini informan kunci adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi Bapak Deddy DP. Situmorang, S.E., M.Si.
2. Informan Pendukung, adalah Babinsa yang terhubung langsung dalam interaksi sosial yang sedang kita teliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi

TABEL INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN	JUMLAH
1	Deddy Dp. Situmorang, SE, M/Si	KADIS	1 Orang
2	Wina Manullang	STAFF	1 Orang
3	Martini Sihotang	STAFF	1 Orang
4	Cholil Sarman	Masyarakat	1 orang
5	Arlisda Sidabalog	Masyarakat	1 orang
6	Lisren Nababan	Masyarakat	1 orang
JUMLAH			6 Orang

Tabel 2

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian kualitatif ada tiga antara lain : yakni *observasi*, wawancara, dan dokumentasi. Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa Teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1 *Observasi*.

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Penulis melakukan pengamatan langsung kegiatan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi. Metode observasi yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat, dimana penulis melakukan pengamatan terhadap objek dengan menggunakan seluruh panca indera

2 Wawancara.

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang dilakukan dua orang atau lebih berhadapan secara fisik yang bertujuan untuk memperoleh informasi, wawancara ini merupakan alat yang sistematis digunakan untuk menggali data penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Dalam penelitian ini penulis juga melakukan wawancara terarah (*Direktive Interview*). Dalam penelitian ini untuk

mendapatkan informasi mengenai Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi maka penulis akan melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi Bapak Deddi DP Sitimorang, S.E., M.Si dan Plh Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Dairi Ibu Santi Riauli Butar-Butar, S.E.

3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari data-data autentik yang bersifat dokumenter, baik data itu berupa catatan harian, transkrip, agenda, program kerja, arsip dan memori. Penulis akan melakukan dokumentasi yaitu dengan mencari, menemukan, dan mengumpulkan catatan-catatan, agenda, foto-foto yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara kualitatif dengan cara mendiskripsikan penelitian, kemudian melakukan komparatif antara data dengan teori-teori hukum, ahli hukum dan peraturan perundang-undangan, dimana analisis dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data dan terakhir penyajian data. Sedangkan penarikan kesimpulan akan digunakan metode deduktif, yaitu penulis mengambil data-data, keterangan-keterangan, pendapat-pendapat, yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan secara khusus.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berada dalam titik yang mana Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh pejabat struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Apabila terdapat kesalahan dan penerbitan dokumen kependudukan karena kesalahan pemohon maka harus mengulangi proses dari awal, Memberikan pelatihan dan pengembangan yang kontinyu kepada pegawai dan staff sehingga dapat membantu meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Pelatihan dapat dilakukan secara internal maupun eksternal untuk mengoptimalkan kinerja pegawai, Memberikan penghargaan dan insentif kepada pegawai yang mencapai target atau memberikan kontribusi yang signifikan dapat menjadi stimulus yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi juga dapat meningkat melalui pemenuhan kebutuhan pegawai, seperti keamanan pekerjaan, pengakuan, dan kesempatan untuk berkembang, Mengimplementasikan sistem pengelolaan kinerja yang jelas dan terukur menjadi penting untuk melacak dan mengevaluasi pencapaian kinerja pegawai. Dengan adanya pengelolaan kinerja yang

baik, manajemen dapat memberikan umpan balik dan bimbingan kepada pegawai guna meningkatkan kinerja mereka., Meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara pegawai dan pimpinan serta antar pegawai sendiri akan membantu dalam mengoptimalkan kinerja. Komunikasi yang baik akan memastikan pemahaman yang jelas terkait dengan tugas dan tujuan yang harus dicapai, berikut adalah uraiannya:

2. Dilihat dari segi produktivitas yang meliputi hasil kerja dan disiplin kerja untuk kinerja pegawai pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi sudah lumayan. Tingkat efektivitas yang diukur dari kecepatan pelayanan (kesederhanaan prosedur) dan kepastian waktu kerja di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi sudah dikatakan baik dilihat dari prosedur pengerjaan dokumen yang transparan dan akuntabel sehingga semua masyarakat dapat mengakses jalannya proses berkas

Tingkat efisiensi yang diukur dari kelenturan fleksibilitas (kepastian tarif biaya) dan kemudahan akses informasi di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi belum dapat dikatakan efisien disebabkan masih adanya pemungutan tarif biaya secara sembunyi-sembunyi untuk pengurusan yang semestinya digratiskan, sedangkan dari segi kemudahan informasi sudah sangat efisien karna mempermudah masyarakat mengakses data dimanapun tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi

3. Dalam Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara umum tidak ada kendala karena semua pekerjaan diupdate pada website, serta setiap ketidakpahaman pegawai atau staff, pegawai wajib melaporkan kepada atasan masing-masing, dan juga setiap 3 bulan diadakan rapat evaluasi dengan pejabat-pejabat berwenang akan dilaporkan dan disiskusikan kendala-kendala dalam melakukan pelayanan public dalam melayani masyarakat.

5.2 Saran

1. Dilihat dari produktivitas, sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi harus mempertahankan pelayanan publik yang lebih optimal, serta meningkatkan kesadaran diri sebagai pegawai yang bertanggung jawab akan pekerjaannya guna memberikan kinerja yang sangat optimal demi pencapaian kepuasan masyarakat akan pelayanan publik., Dari tingkat efektivitas, sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi tetap mempertahankan pengawasan terhadap penggunaan jasa calo atau pihak lain yang melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi demi motif ekonomi atau keuntungan, Dari tingkat efisiensi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi harap meningkatkan pengawasan untuk pengurusan Berkas dan Dokumen dilakukan oleh masyarakat secara langsung tanpa melalui LSM , serta mengadakan sosialisasi tentang penggunaan *website* secara online lebih sering sehingga masyarakat lebih paham.
2. Melakukan peningkatan sosialisasi yang lebih intensif tentang arti

penting dari dokumen kependudukan dan persyaratan dari setiap jenis pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Kabupaten Dairi



DAFTAR PUSTAKA

Buku buku

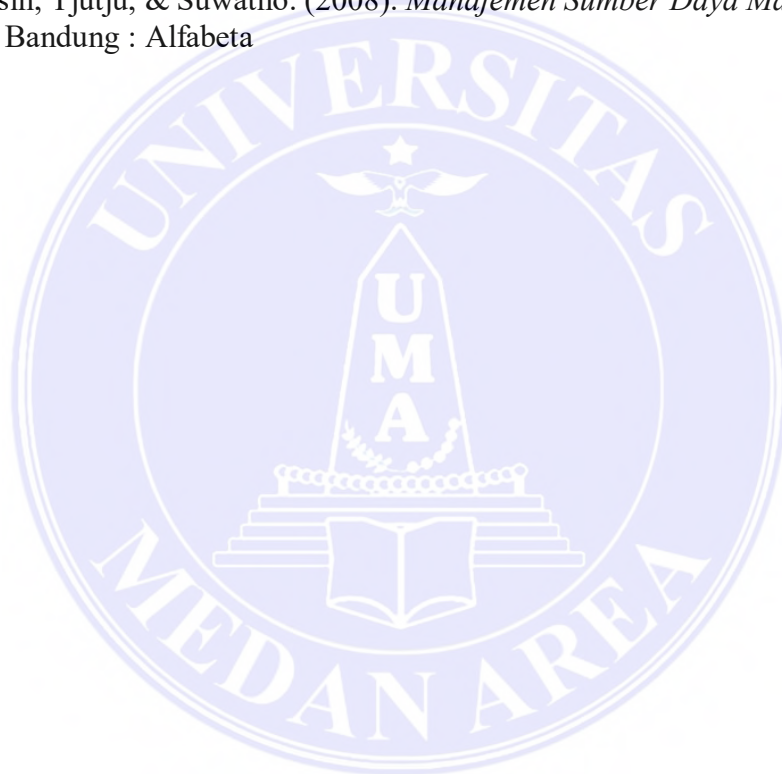
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religius. Diakses 31 November 2022
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press
- Asropi.(2007). *Membangun key performance indicator lembaga pelayanan publik. manajemen pembangunan No 7/I/Tahun XVI*
- Bernardin, H.J. & Russel, J.E.A (1993). *Human Resource Management an experiental approach*. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Eny Kusdarini. (2011). *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Furtwengler, Dale. 2002. *Penilaian Kinerja : Menguasai keahlian yang Anda perlukan dalam dalam sepuluh menit*. Yogyakarta : Andi.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1987. *Fundamentals of Management*. Six Edition
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Inu Kencana Syafiie dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik, PT*. Rineka Cipta, Jakarta
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Milkovich, George T., John W. Boudreau. (1997). *Human Resource Management. USA: Richard D. Irwin*.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., & Wright, P.M. 2008. *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage (6th Ed.)*. Boston: McGrawHill.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Yuniarsih, Tjutju, & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta



A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Jurnal

Ali, M.A., 2014, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com* di Samarinda, *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Arifin, 2004, *Membaca Saham*, Yogyakarta, Andi.

Nurrohman, B. 2017. Optimalisasi Pelayanan E-KTP guna Meningkatkan Validitas data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal* 10 No. 6. Banten STISIP Banten Raya Pandeglang. <http://stisipbantenraya.ac.id/index.php/download/category/7-jurnal-vol-10-no6-maret-2017>

Y. Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, pp. 56-65, Juni 2017

Peraturan Perundang-Undangan

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

LAMPIRAN



Gambar 1. Tampak Depan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi



Gambar 2. Bagian Samping Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi



Gambar 3. Pintu Masuk Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi



Gambar 4. Front Office pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi



Gambar 5. Pelayanan Publik secara tatap muka dengan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil



Gambar 6. Wawancara Dengan Staff Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi



Gambar 7. Foto Bersama dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi



Gambar 8 Berfoto Dengan Masyarakat



Gambar 9 Berfoto Dengan Masyarakat



Gambar 10 Berfoto Dengan Masyarakat