

IMPLEMENTASI KINERJA PEGAWAI DISPENDUK CAPIL KOTA

BATU

(Studi di Dispendukcapil Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh :

EMIRENSIANA AMBU KAKA

2018210011

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2022**

RINGKASAN

Dispenduk sipil membutuhkan adanya tenaga kerja atau pegawai yang mempunyai kinerja yang maksimal karena tanpa adanya kinerja pegawai yang maksimal banyak yang akan menjadi korban dari pelayanan administrasi yang memunculkan permasalahan dalam keterlambatan pelaksanaan dan tanggungjawab dalam pelayanan. Peneliti berencana untuk mengetahui bagaimana implementasi kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi Prestasi karyawan instansi kependudukan dan pencatatan sipil kota batu dengan menerapkan metode penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan informasi adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan.maka Prestasi adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan oleh instansi.kepala dinas kependudukan perlu mengarahkan, membina karyawan dalam bekerja agar selalu aktif melakukan pekerjaan yang positif ke arah pencapaian tujuan lembaga Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dan implementasi instansi kependudukan dalam tahap peningkatan kinerja karyawan melalui sistem efisiensi kinerja kerja yang bagus.

Kata Kunci: Implementasi, kinerja pegawai.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dan masyarakat masing-masing memiliki kewenangan dan kewajiban dalam pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga kerja sama kedua belah pihak sangat dibutuhkan agar terciptanya pelayanan yang menghadirkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur bahwa pelayanan pada instansi tersebut berkualitas atau tidak. tetapi dengan memiliki kewenangan tersendiri, kinerja instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan juga terkadang memunculkan permasalahan dalam keterlambatan pelaksanaan dan tanggungjawab dalam pelayanan dengan tidak memperhatikan rasa keadilan serta mengutamakan kepentingan masyarakat. Lembaga yang mengatur dan menangani pelaksanaan administrasi kependudukan di Indonesia membuat perubahan dalam pelayanan kepada masyarakat yang lebih muda,cepat dan akurat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Hubungan dalam sebuah organisasi terbentuk sumber daya manusia segala yang dimiliki tidak dipisahkan. Terutama dalam masalah kinerja sumberdaya manusia, sehingga hal ini tidak terjadi di sebuah instansi. tidak mempunyai tujuan tentang balasan tapi organisasi yang tidak dialami akibat lembaga musyawarah. dari berbagai anjuran dan berbagai pertukaran. Kunci kemudahan terletak pada prestasi, penampilan dari setiap manusia dalam

sebuah instansi. Suatu cara tentang pelayanan ialah demi mengembangkan mutu prestasi karyawan dalam pelayanan publik.

administrasi kependudukan adalah keseluruhan proses pelaksanaan yang meliputi aktivitas pendaftaran, pelaksanaan dan pendayagunaan informasi untuk kepentingan lain sesuai dengan undang-undang yang berlaku. keterlambatan pelayanan di instansi kependudukan dan pencatatan sipil kota batu secara prosedur pelayanan telah maju berdasarkan aturan yang ditetapkan, namun berdasarkan pengamatan penulis, terdapat kendala yang dihadapi dalam proses pembuatan E-KTP dan KK. kendala tersebut antara lain adalah data yang tidak valid, pemerosesan lama, serta ketersediaan jumlah alat cetak kurang sedangkan jumlah antrian yang harus dicetak setiap hari sangat banyak. sehingga masyarakat harus menunggu antrian lama untuk menunggu pencetakan.

Kinerja sebagai cara atas pemenuhan kebutuhan rakyat atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Bantuan tersebut dapat berupa barang publik, jasa publik maupun instansi pemerintah daerah. Jasa publik yang dilakukan sangat menentukan bagi perkembangan sistem pemerintahan yang ada di indonesia. Hubungan dalam sebuah organisasi terbentuk sumber daya manusia segala yang dimiliki tidak dipisahkan. terutama dalam masalah kinerja sumber daya manusia.

Instansi kependudukan dan pencatatan sipil kota batu ialah salah satu lembaga melaksanakan pelayanan tata kelola kepada masyarakat yakni adanya

kendala keterlambatan atau tidak tepat waktu dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Sinambela (2016:67) Prestasi karyawan sebagai kemampuan karyawan saat melaksanakan sesuatu dengan kualitas tertentu. rendahnya unjuk kerja pegawai juga dapat dilihat melalui kualitas prasarana Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kota batu, masih banyak keluhan dari masyarakat seperti pelayanan dalam pembuatan surat menyurat, E-ktp, KK dan Akte kelahiran.

Upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat telah menjadi perhatian utama dari berbagai organisasi di seluruh dunia, baik organisasi swasta maupun publik. tidak hanya dengan pelayanan yang baik. untuk mendapatkan pelayanan yang baik namun harus merencanakan strategi-strategi dan upaya yang harus dilakukan untuk mencapai pelayanan yang baik. banyak upaya yang dilakukan untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang baik. keterbukaan informasi juga merupakan salah satu upaya untuk memberikan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik juga semestinya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan tidak rumit. untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka harus ada strategi-strategi dan upaya dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di dalam masyarakat. seperti yang tertera dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik penyelenggara pelayanan harus bisa mewujudkan harapan-harapan masyarakat

yang ingin mendapatkan suatu pelayanan yang baik, mudah, nyaman. maka dari itu instansi harus merubah pelayanannya agar dapat mempermudah masyarakat dalam menerima suatu pelayanan tersebut.

Dispenduk Sipil merupakan salah satu tulang punggung pelayanan administrasi bagi pemerintah, dari itu dispenduk sipil membutuhkan adanya tenaga kerja atau pegawai yang mempunyai kinerja yang maksimal karena tanpa adanya kinerja pegawai yang maksimal banyak yang akan menjadi korban dari pelayanan administrasi. kinerja pegawai yang tidak maksimal pada pelayanan kepada masyarakat disebabkan oleh adanya kerusakan dalam peralatan yang tidak mendukung, sarana dan prasarana yang rendah, dan minimnya organisasi antara anggota. kualitas sumber daya manusia yang rendah sehingga menjadi kendala dalam melayani masyarakat (Natalia dan Firman Firdausi,2018). dan menyebabkan keterlambatan pelaksanaan dan pertanggungjawaban dalam pelayanan pembuatan surat menyurat, seperti E-ktp, KK, dan juga adanya antrian panjang dalam pembuatan surat menyurat sehingga terdapat banyak keluhan dari masyarakat. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana kinerja pegawai dispenduk sipil dalam bekerja melalui penelitian ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu dengan judul “Implementasi Kinerja Pegawai”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan pemaparan diatas peneliti merumuskan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Implementasi Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ?

1.3.Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang di tulis oleh peneliti, sehingga berikut mempunyai tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Implementasi Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

1.4.Manfaat penelitian

1. **Manfaat Teoritis** berikut peneliti bisa menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh dari bangku kuliah serta dari lapangan dan bisa menambah pengetahuan baru buat peneliti dalam penerapan teori-teori perihal tentang Implementasi kinerja pegawai.
2. **Manfaat praktis** sebagai bentuk acuan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang untuk menunjang dalam berbagai keilmuan serta bisa menambah wawasan bagi para karyawan Dispendukcapil kota batu.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016:10. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.

Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Rivai dan Ella Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta:

Rajawali Pers.

Sinambela. Lijan Poltak. 2012 *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasinya*.

Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sudarmanto, *Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,

2009

Sonny Sumarsono. 2015:4. *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*.

Yogyakarta: Graha Ilmu.

Natalia, Firdausi Firman. 2018. "Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik" dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol 7, Nomor 1 (halaman 48-53). Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Sari dan Hadijah. 2016. "Peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja" dalam *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Vol 1, Nomor 1 (halaman 204-214). Universitas Pendidikan Indonesia.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tanggal 17 oktober 2001 *tentang pembentukan Kota*

Batu.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang pelayanan publik*