



**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN  
AKTA KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN JEMBER**

*(THE EFFECTIVENESS OF EMPLOYEES WORKING IN MAKING BIRTH  
CERTIFICATE AT THE OFFICIAL RESIDENCE AND CIVIL REGISTER  
AT DISTRICT OF JEMBER)*

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**VILAYTHONG Sengchane  
110910201046**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**



**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN  
AKTA KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN JEMBER**

*(THE EFFECTIVENESS OF EMPLOYEES WORKING IN MAKING BIRTH  
CERTIFICATE AT THE OFFICIAL RESIDENCE AND CIVIL REGISTER  
AT DISTRICT OF JEMBER)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi

**Oleh:**

**VILAYTHONG Sengchane  
110910201046**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda BOUNMA Sengchane. Terima kasih ada doa dan dukungan yang tak pernah ada habis – habisnya.
2. Adikku VILAYLAK Sengchane dan SOMPHANE Sengchane, KHIN Sengchane yang selalu mengapresiasi saya.
3. Seluruh keluarga besarku
4. Kekasihku MAMIHARISOA Andrinirina A. yang senantiasa mendampingi saya. Engkau yang selalu memberi kekuatan buat aku pada saat aku sedang susah.
5. Guru – guruku sejak taman kanak – kanak, hingga perguruan tinggi
6. Teman – temanku mulai dari kecil sampai sekarang, teman – teman seangkatan yang tak bisa saya sebut satu per satu namanya.
7. Universitas Jember yang telah memberi kesempatan saya untuk menggali ilmu di Indonesia.
8. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

**MOTTO**

*“..Succes is a state of mind. If you want succes,  
start thinking yourself as a succes.”*

(Dr Joyce Brothers)

*“Agar sukses, kita harus percaya terlebih dahulu bahwa kita bisa sukses”*

(Michael Korda)

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VILAYTHONG Sengchane

NIM : 110910201046

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik apabila ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Agustus 2015

Yang menyatakan

Vilaythong Sengchane  
110910201046

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN JEMBER**

*The Effectiveness of Employees Working in Making Birth Certificate At The  
Official Residence and Civil Register At District of Jember*

Oleh:

VILAYTHONG Sengchane  
110910201046

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Inti Wasiati MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr Anastasia Murdyastuti, Msi



**PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Agustus 2015

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

DrsAbdul Kholiq Azhari M.Si  
NIP: 195607261989021001

Dra. Inti Wasiati MM  
NIP: 195307311980022001

Anggota Penguji

1. Drs.Boedijono M.Si (.....)  
NIP: 196103311989021001
2. Dr Anastasia Murdyastuti (.....)  
NIP.195805101987022001
3. Hermanto Rohman S.Sos,MPA (.....)  
NIP: 197903032005011001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswandi, MA  
NIP: 195207271981031003

## RINGKASAN

**Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember;** VILAYTHONG Sengchane, 110910201046; 2015: 85 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Kesuksesan organisasi sangat ditentukan oleh pegawai dalam melaksanakan kegiatan secara efektif, karena mengukur keberhasilan sebuah organisasi dapat diukur dengan konsep efektivitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan Akta Kelahiran di kabupaten Jember. Penelitian ini akan menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Yeremias T. Keban sebagai perbandingan pada hasil penelitiannya.

Penelitian ini berlokasi di Jalan Jawan No. 18 Jember kecamatan Summersari kabupaten Jember terhitung mulai tanggal 13 Mei 2015 sampai 13 Juli 2015, dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *purpose sampling*, yaitu dengan teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan *model interaktif* yang dikemukakan oleh Supoto.

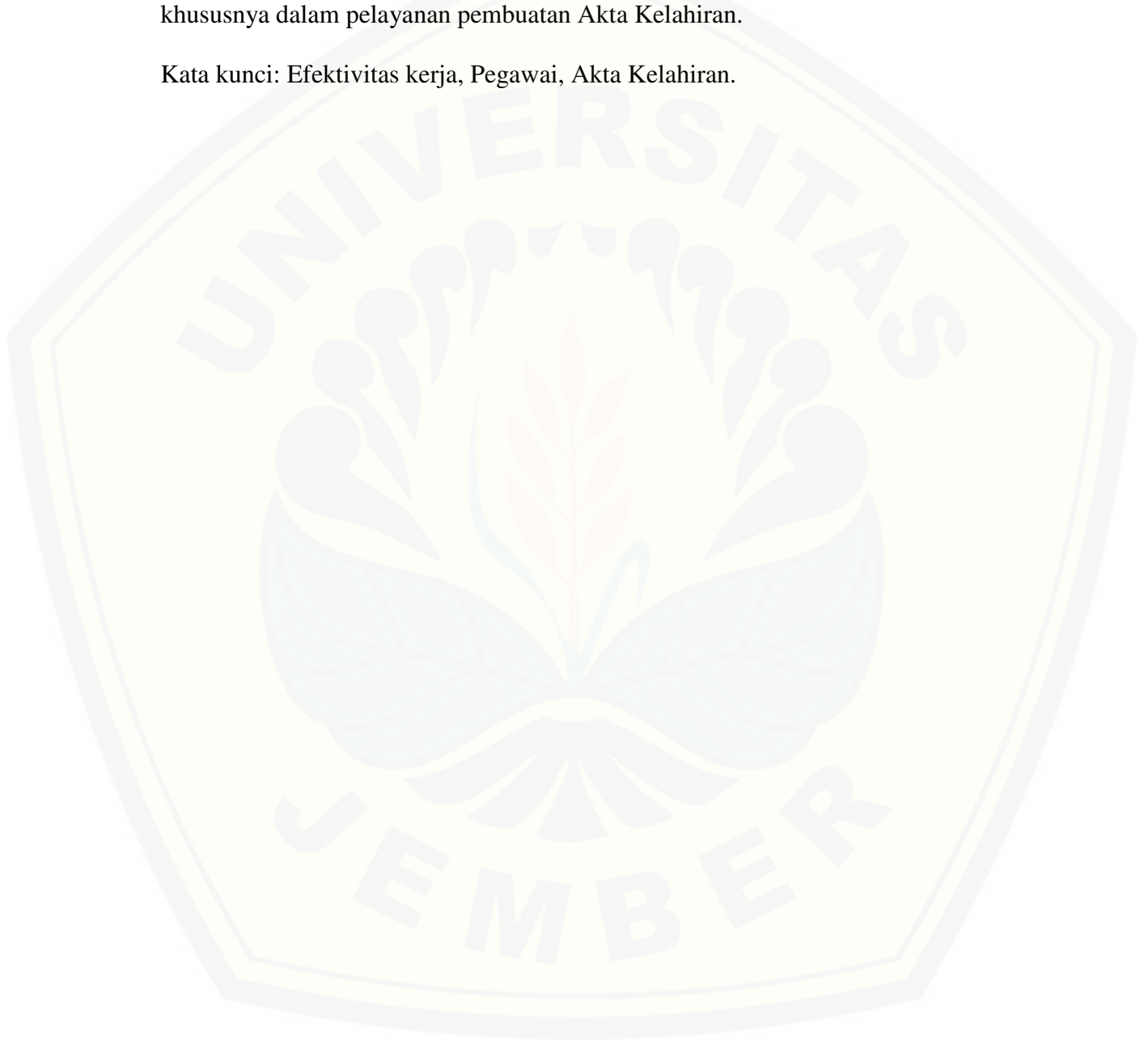
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai satu bentuk pengelolaan dan mengendalikan sumber daya manusia secara efektif dan efisien agar kondisi dalam organisasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja pegawai khususnya pegawai Dispenduk Capil Jember dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran berkualitas dan berkuantitas.

Dari penelitian dan analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai Dispenduk Capil sudah efektif walaupun masih terdapat beberapa hambatan yang memerlukan peningkatan dan perbaikan. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas sudah sesuai dengan rencana organisasi;



jumlah pegawai yang digerakan sudah cukup untuk melaksanakan tugas; waktu pelaksanaan kerja sudah sesuai dengan rencana didukung oleh *skill* dan kreativitas kerja pegawai; biaya yang diperlukan sudah dianggarkan dalam APBD sesuai dengan kebutuhan organisasi untuk menjalankan kegiatan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan kepuasan kerja pegawai menunjang efektivitas kerja, semua pegawai melaksanakan tugas penuh keikhlasan dan takwa; masyarakat sudah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dispenduk Capil Jember khususnya dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Kata kunci: Efektivitas kerja, Pegawai, Akta Kelahiran.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menuntun penelitian, membimbing, mengarahkan dan membantu untuk merampungkan susunan skripsi ini yang berjudul: **“Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember”**.

Penelitian dan penulisan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat motivasi, bantuan, bimbingan, pengarahan serta pentunjuk dan saran. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Drs. Himawan Bayu Patriadi, M.A., Ph.D selaku Pembantu Dekan I, Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si, selaku Pembantu Dekan II dan Drs. Sutrisno, M.Si, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr.Edy Wayudi, S.Sos, MM., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Dosen Pembimbing Anggota Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Drs Inti Wasiati, MM. Selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, dukungan, nasihat, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran pada saat menguji sehingga skripsi ini dapat disempurnakan.
7. Rektor dan Pembantu Rektor Universitas Jember yang telah memberi bantuan dalam pemberian kesempatan untuk belajar di Universitas Jember.
8. Seluruh Pegawai kantor Dispenduk Capil Jember yang telah memberikan data – data dan kesempatan untuk bekerjasama dalam melakukan penelitian.
9. ibunda dan Ayahanda, adik – adikku dan kekasihku tercinta serta seluruh anggota keluarga besarku yang telah memberi semangat tanpa pamrih yang dibebankan sehingga semangatku menjadi bergairah dan tanpa henti.
10. Teman – teman Jurusan Administrasi Negara 2011 dan semua teman muali dari Taman kanak – kanak sampai SMA yang memberi dukungan dan doa selalu untuk saya.
11. Seluruh teman – teman yang mungkin tak bisa saya sebut satu per satu namanya yang turut membantu dalam penyelesaian studi saya di Universitas Jember. Terima kasih banyak atas Bantuannya, tak bisa saya balas semua kebaikan kalian semua kepada saya tapi hanya Tuhan membalas kebaikan kalian semua.

Dan kesempurnaan skripsi tidak akan ada jika bukan saran dan kritik yang selalu membangun setiap waktunya seperti penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak yang memerlukannya sebagai sumbangan moral bagi siapapun yang membacanya.

Jember, 10 Agustus 2015

Peneliti,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN</b>	
3.1 Efektivitas Kerja.....	12
3.1.1 Pengertian Efektivitas Kerja.....	12
3.1.2 Kinerja dan Efektivitas.....	14
3.1.3 Pandangan Mengenai Efektivitas.....	15
3.2 Pegawai Negeri Sipil.....	19
3.2.1 Pengertian Pegawai.....	19
3.2.2 Kewajiban Seorang Pegawai Negeri Sipil.....	20
3.3 Pembuatan Akta Kelahiran.....	21
3.3.1 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran.....	22

3.3.2	Prosedur Pembuatan Akta kelahiran.....	22
3.4	Penelitian Terdahulu.....	23
3.5	Kerangka Berpikir.....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis dan Tipe Penelitian.....	26
3.2	Fokus Penelitian.....	26
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.4	Sumber Data.....	27
3.5	Teknik Pemilihan Informan.....	27
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7	Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Administrasi dan Pelayanan Kependudukan.....	31
4.2	Gambaran Umum Pembuatan Akta Kelahiran.....	35
4.2.1	Dasar Hukum.....	35
4.2.2	Jenis Akta Kelahiran.....	36
4.2.3	Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran.....	36
4.2.4	Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran.....	37
4.2.5	Alur Pembuatan Akta Kelahiran.....	39
4.2.6	Struktur Organisasi Dispenduk Capil.....	40
4.2.7	SOP di Dispenduk Capil Jember.....	41
4.2.8	Narasi Proses Kerja di Dispenduk Capil.....	47
4.3	Sajian Data Penelitian.....	53
4.3.1	Efektivitas Kerja Pegawai Dispenduk Capil.....	53
4.3.2	Analisis dan Pembahasan.....	73
<b>BAB V. PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	80
5.2	Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>82</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1: Pandangan Mengenai Efektivitas kerja.....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 2: Kerangka Berpikir.....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 3: Analisis Data.....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 4: Alur Pembuatan Akta Kelahiran.....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 5: Struktur Organisasi Dispenduk Capil Jember.....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 6: SOP Pelayanan AK tingkat Kelurahan .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 7: SOP Pelayanan AK tingkat Kecamatan.....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 8: SOP Pelayanan AK di Dispenduk Capil Jember.....</b>	<b>45</b>



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah.**

Seiring dengan laju pembangunan di berbagai bidang, serta semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi diperlukan usaha untuk memperlancar proses pembangunan, dalam rangka mengembangkan potensi sumber daya manusia yang memiliki kemampuan manfaat, pengembangan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta mempunyai sikap kepribadian yang baik dan mampu berprestasi, terutama bagi sebuah organisasi.

Di dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta lainnya, faktor manusia merupakan unsur yang terpenting dalam pencapaian tujuan. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila orang – orang yang bekerja mempunyai efektifitas yang tinggi sehingga pada akhirnya pegawai/karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan mencapai target yang diharapkan. Salah satu tujuan organisasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang kemudian dapat mendukung terlaksananya pembangunan yang merata disegala bidang disetiap wilayahnya sehingga terciptanya masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Sianipar (1998: 4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2006: 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Bentuk pelayanan dibedakan kedalam beberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarga negaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya termasuk di dalamnya dokumen – dokumen seperti Akta Kelahiran Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga.
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak – hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan

sebaik – baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip – prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. (Kurniawan, 2005:109). Kesuksesan organisasi sangat ditentukan oleh pegawai dalam melaksanakan kegiatan secara efektif, karena mengukur keberhasilan sebuah organisasi dapat diukur dengan konsep efektivitas. Oleh karena itu, para pegawai harus mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat dengan penggunaan fasilitas yang canggih agar pelayanan tersebut dapat selesai secara maksimal efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa puas. Dengan demikian bahwa efektivitas kerja pegawai adalah salah penilaian keberhasilan atau tidak program – program dan rencana yang telah ditentukan suatu organisasi sebelumnya. Selain itu juga efektivitas merupakan salah satu ukuran dari pelaksanaan pekerjaan (*performance*). Untuk mengukur efektivitas organisasi akan sangat tergantung dari bagaimana organisasi itu mencapai tujuannya, seperti yang dikemukakan oleh (Etzioni dkk, 1985: 54) menyatakan bahwa efektivitas organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya. Efektivitas organisasi tidak hanya dilihat dari segi tercapainya suatu tujuan saja yaitu apa yang sudah dihasilkan dan berapa banyaknya, melainkan dari keseluruhan proses.

Pelayanan dapat dikategorikan efektif bila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Oleh karena itu, para pegawai harus mempunyai kemampuan dan keterampilan

dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat dengan penggunaan fasilitas yang canggih agar pelayanan tersebut dapat selesai secara maksimal efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa puas.

Akta Kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pencatatan sipil yang ada di Indonesia. Sebagai bagian sistem pencatatan sipil, pencatatan kelahiran berfungsi untuk menentukan dan menetapkan status keperdataan (sipil) seseorang dalam wilayah hukum suatu negara. Pencatatan ini merupakan bagian dari hak sipil yang melekat begitu seseorang lahir. Karenanya negara berkewajiban menghormati, memenuhi, dan melindungi hak ini. Ini berarti dengan mencatatkan seorang anak, negara telah resmi mengakuinya sebagai subyek hukum dan berkewajiban melindungi hak – hak sipilnya. Selain itu, pencatatan sipil dinilai sangat penting, karena dengan adanya catatan sipil, pemerintah dapat mengumpulkan data – data kependudukan yaitu berupa data kelahiran.

Selama ini pembuatan akta kelahiran diatur dalam UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Indonesia, salah satunya adalah penerbitan akta kelahiran dimana proses penyelesaian maksimal 30 hari. Undang – undang ini menyebutkan bahwa penduduk wajib melaporkan kelahiran kepada pemerintah selambat – lambatanya 60 hari sejak kelahirannya. Jika melebihi 1 tahun, maka penerbitan akta kelahiran harus melalui penetapan pengadilan. Penetapan pengadilan inilah yang kemudian menjadi masalah karena harus mengeluarkan biaya, prosesnya ribet, dan butuh waktu lama, sehingga akhirnya banyak orang yang tidak mampu dan tidak punya waktu untuk mengurus akta kelahiran.

Pada enam bulan tahun 2015 ini jumlah penduduk yang membuat akta kelahiran Dispenduk Capil sudah mencapai 10.800 jiwa dari jumlah secara keseluruhan penduduk di kabupaten Jember, yaitu sekitar 2.591.844 jiwa (data diperoleh pada tahun 2014). Peningkatan tersebut terjadi karena adanya perubahan peraturan seperti bila warga tidak memiliki akta kelahiran sudah lebih satu



tahun harus melalui penetapan pengadilan sebelum mengurus akta kelahiran tersebut dan dikenakan denda. Jadi pada tahun 2010 ini masyarakat yang merasa tertekan berbondong mengurus akta kelahiran tersebut. Selain itu perubahan peraturan Bupati PERBUP No. 19/2013 Tentang pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Akta pencatatan sipil dan penghapusan denda administrasi kependudukan di kabupaten Jember meningkatkan jumlah permohonan pembuatan akta kelahiran. Pada awal tahun 2015 ini, pegawai Kantor Dispenduk Capil melakukan sosialisasi di setiap Kecamatan untuk menginformasikan prosedur dan tahap – tahap untuk permohonan Akta Kelahiran. Tujuan supaya masyarakat mengerti prosedur tersebut dan untuk mengurangi jumlah masyarakat yang protes karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Dispenduk Capil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan wadah dalam bentuk organisasi yang mengelola kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat seperti pembuatan dan pencetakan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga dan sebagainya. Kesuksesan organisasi sangat ditentukan oleh pegawai dalam melaksanakan kegiatan secara efektif, karena mengukur keberhasilan sebuah organisasi dapat diukur dengan konsep efektivitas. Namun dalam pemberian pelayanan kadang – kadang mengalami kemacetan karena adanya faktor – faktor yang menghambat, hal tersebut dapat diakibatkan oleh para pegawai sendiri, fasilitas yang tidak mencukupi seperti kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember sendiri hingga saat ini belum memiliki gedung arsip sehingga menyebabkan ketidaktertiban ruang kerja, dan adanya praktek pemerasan yang tidak adil seperti praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran. Hal tersebut terjadi karena kurangnya disiplin kerja dan pengawasan kerja pegawai yang begitu kurang sehingga para pegawai melakukan apa yang mereka mau. Selain itu memerlukan waktu untuk memenuhi persyaratan berkas yang diperlukan dan melalui beberapa tingkatan dan tahap – tahap yang harus dilewati sehingga pengurusan akta kelahiran tersebut molor. Misalnya mulai dari RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan dan setelah tahap tersebut baru masuk ke Dinas Kependudukan dan catatan sipil

untuk diproses. Kebanyakan masyarakat Jember yang belum memiliki Akta kelahiran merupakan warga yang tingkat ekonominya menengah ke bawah dan warga yang tingkat pendidikannya rendah karena adanya pikiran biaya yang mahal dan tidak mengerti prosedur yang harus dilewati. Dilihat dari laman Web Dispenduk Capil Kabupaten Jember juga bahwa masih kurangnya pemberian informasi lengkap seperti tidak adanya penjelasan tentang pencatatan sipil, tidak pernah diperbarui (*udapte*) sejak tahun 2010 dan hal tersebut dinilai masyarakat negatif karena dari 373 orang yang pernah mengunjungi jaringan tersebut terdapat 196 orang atau 53% menilai jelek dan 93 orang atau 25% menilai kurang, 22 orang atau 6% menilai memuaskan dan terakhir adalah 18 orang atau 4% menilai sangat memuaskan (<http://dispendukcapil.jemberkab.org>) dan masih banyak masyarakat yang menyatakan tidak tahu tentang adanya Web tersebut dan program pembuatan Akta kelahiran online juga otomatis tidak bisa dipahami oleh masyarakat. Maka dalam proses peningkatan pelayanan, mulai dan tingkat terendah hingga tingkat akhir dalam prosedur membutuhkan sumber daya manusia yang profesional dan penetapan program kerja yang mantap. Hal ini masih membutuhkan perbaikan peningkatan kualitas sumber daya manusia agar dapat mencapai efektifitas kerja pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan organisasi dalam pelaksanaan tugas. Kalau bertolak balik ke proses pembuatan Akta kelahiran untuk warga negara indonesia dapat dikatakan bahwa selain proses rumit dan lama, istilah pemungutan biaya liar (Pungli) juga marak dan membuat warga tidak puas dengan pelayanan pegawai. Dibandingkan negara-negara ASEAN, persentase pencatatan kelahiran Indonesia tergolong rendah, yakni hanya 60%. Jika dibandingkan dengan sejumlah negara yang baru selesai dari konflik panjang seperti Vietnam (98%), Kamboja (90%) dan Lao (PDR) (90%), Indonesia juga masih jauh tertinggal. Padahal Indonesia sudah menjadi bagian dari negara maju G-20. Berdasarkan data BPS 2011, anak usia 0-18 tahun berjumlah 82.980.000 orang. Secara nasional, anak yang telah memiliki dan dapat menunjukkan akta kelahiran baru mencapai 47,71%. Sedangkan anak yang telah memiliki akta kelahiran tapi tidak dapat menunjukkan mencapai 16,29%. Dengan demikian, sekitar 36 persen anak belum terlindungi identitasnya. Secara de jure



keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. ([www.rmol.com](http://www.rmol.com)). Berikut ini adalah beberapa keluhan yang dari masyarakat yang masih merasa tidak puas dengan pekerjaan pegawai karena adanya beberapa kendala yang muncul dalam proses pembuatan akta kelahiran. Dari informasi yang diperoleh di Kantor Dispenduk Capil Jember menyatakan bahwa dalam waktu satu bulan hanya menerima protes antara 3 sampai dengan 12 dari masyarakat yang memohon akta kelahiran karena ada yang tidak paham dengan prosedur sehingga masyarakat tersebut menyalahkan pegawai.

Tabel: Tabel keluhan masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran.

No	Keluhan masyarakat
1	Usia 17 tahun ke bawah dan 1 tahun keatas benar – benar terabaikan hanya karena perilaku para oknum yang berkompeten menyampaikan adanya dispensasi pembuatan akte kelahiran, justru tidak menyampaikan sebagaimana mestinya karena malah mereka jadikan lahan bisnis akte kelahiran dan kartu keluarga. akibatnya hingga saat ini masih sangat banyak yang belum punya akte kelahiran karena mesti berhadapan dengan prosedural rumit dan mahal. ala uu no 23 tahun 2006. (02/2013)
2	Pemungutan biaya pengurusan Akta kelahiran sebesar Rp 500. 000 yang dilakukan oleh oknum petugas DISPENDUKCAPIL di Jember. Bukan hanya itu tetapi menunggu lama juga. (koreksi nama). [05/2015]
3	Pembuatan akta kelahiran dikenakan biaya sebesar Rp 75 000, dan adanya penerbitan akta kelahiran palsu oleh oknum petugas dengan nilai Rp 250. 000 (03/2014)
4	Ketidakepastian dalam pembuatan akta kelahiran dan adanya calo dan makelar menunjukkan ketidakefektifan PNS dalam penyelesaian tugasnya.

Sumber: [beritajatim.com](http://beritajatim.com), <http://pengaduan.banyuwangikab.go.id>, <http://www.sokaradio.com/>

Dari tabel ini menunjukkan bahwa di Dispenduk Capil ada keluhan seperti ini terdapat dari sebagian masyarakat yang memohon pembuatan Akta Kelahiran karena mereka merasa tidak puas dengan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai. Pemungutan liar (Pungli) ini terjadi juga karena adanya masyarakat yang menyuruh biro jasa sehingga biro jasa tersebut menentukan biaya pelayanan semauanya dan dijadikannya sebagai lahan bisnis. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa pemungutan biaya liar antara Rp 75.00 hingga Rp 250.00 terutama bagi orang – orang yang mengurus Akta Kelahiran yang terlambat karena adanya kerja sama oknum pegawai dengan para makelar/calor (bisa jadi dari petugas kecamatan atau biro jasa lain). Setelah adanya perubahan Mahkamah

Konstitusi (MK) pada tanggal 16 Oktober 2013 yang menghapus penetapan pengadilan bagi yang terlambat mengurus Akta Kelahirannya dan perubahan nama atau mengoreksi nama menjadi penetapan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Surat Pengantar). Dalam kasus koresksi nama ini justru pemohon diminta Rp 500. 000 untuk pengurusan koreski tersebut, namun setelah membayar itu masih tidak ada kepastian kapan selesainya. Informasi yang didapati dari Pegawai Dispenduk Capil menyatakan bahwa dulunya kalau ada pengaduan masyarakat tentang pemungutan liar itu tetapi sekarang sudah tidak ada lagi, untuk membuktikan masih ada tidaknya hal itu akan ditulusuri lebih di pembahasan dalam penulisan ini. Pada kenyataannya proses entry data dilakukan di Kecamatan asal pemohon dan setelah selesai entry data dari kecamatan tersebut dikirim ke operator kantor dispenduk Capil untuk dicetak, namun sebelum dicetak akan dicek terlebih dahulu oleh petugas data yang dikirim oleh operator kecamatan sudah sesuai dengan isian dalam formulir. Apabila ada ketidakcocokan data maka akan dikirim kembali ke kecamatan untuk disesuaikan. Maka dari situ mulai munculnya protes karena masyarakat sudah selesai mengurus entry data di kecamatan merasa sudah hanya menunggu hasilnya tapi kena kendala dan malah dikenakan biaya – biaya yang tidak wajar dan menunggu terlalu lama sehingga mereka lari protes ke kantor Dispenduk Capil. Tujuan utama Dispenduk Capil Jember adalah memberi pelayanan efektif dan efisien sesuai dengan prosedur dan rencana yang telah ditetapkan. Dengan adanya kendala – kendala seperti keluhan masyarakat, maka perlu perbaikan serta pembaruan sistem kerja yang lebih agar tujuan organisasi tercapai. Akan tetapi tugas pelayanan publik yang diaktualisasikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jember saat ini perlu diberi sentuhan inovatif karena diperhadapkan dengan beberapa faktor permasalahan yang terkait dengan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana kantor, sistem dan mekanisme.

Untuk mencapai semuanya itu diperlukan kinerja yang baik oleh pimpinan dan pegawai dinas tersebut. Suatu penelitian memperlihatkan bahwa suatu lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling produktif. Efektivitas merupakan salah satu

ukuran dari pelaksanaan pekerjaan (*performance*). Untuk mengukur efektivitas organisasi akan sangat tergantung dari bagaimana organisasi itu mencapai tujuannya, seperti yang dikemukakan oleh (Etzioni dkk, 1985: 54) menyatakan bahwa efektivitas organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya. Efektivitas organisasi tidak hanya dilihat dari segi tercapainya suatu tujuan saja yaitu apa yang sudah dihasilkan dan berapa banyaknya, melainkan dari keseluruhan proses.

Efektivitas kerja yang optimal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini sangatlah dibutuhkan, karena sangat berpengaruh terhadap tujuan dari Dinas tersebut. Efektivitas kerja yang optimal berorientasi pada tugas atau pekerjaan yang maksimal, sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan dapat melaksanakan tugasnya secara optimal sehingga tujuan dapat tercapai, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran. Dari observasi yang dilakukan penulis diperoleh bahwa di kantor Dispenduk Capil menerima permohonan pembuatan Akta Kelahiran sebanyak 2470 Akta Kelahiran pada bulan Januari 2015 dan 896 Akta Kelahiran pada bulan Februari dan 2706 Akta Kelahiran pada bulan Maret, 2188 Akta Kelahiran pada bulan April; 1955 Akta kelahiran pada bulan Mei dan 1940 Akta Kelahiran pada bulan Juni. Terlihat bahwa dalam enam bulan pertama tahun 2015, jumlah pemohon tidak pasti kadang banyak dan kadang sedikit dan jika dibanding dengan jumlah penduduk di setiap kecamatan di kabupaten Jember masih banyak juga yang belum memiliki Akta Kelahiran tersebut. Oleh karena itu penelitian bertujuan untuk mencari tahu apakah kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Jember sudah efektif atau masih memerlukan perbaikan serta pengembangan agar dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan rencana organisasi. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **“Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember”**.

## **2. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian dapat dibentuk sebagai berikut: Bagaimanakah efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan akta kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil (Dispendukcapil) di kabupaten Jember?

## **3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan karena memiliki tujuan, tujuan tersebut, dan tujuan tersebut dapat dibentuk sebagai berikut berdasarkan rumusan masalah di atas: untuk mendeskripsikan efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan akta kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil (Dispendukcapil) di kabupaten Jember.

## **4. Manfaat Penelitian.**

Dengan disusunnya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang positif berharga bagi berbagai pihak, antara lainnya: pihak instansi, pihak akademisi dan terutama bagi peneliti.

### 1) Manfaat bagi pihak instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawainya.

### 2) Manfaat bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga dalam penerapan ilmu administrasi khususnya ilmu tentang efektivitas kerja khususnya dan sumber daya manusia.

### 3) Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga untuk digunakan sebagai referensi bagi perguruan tinggi terhadap penelitian dengan pihak yang sama (Ilmu Administrasi).



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Setiap penelitian selalu membutuhkan teori. Namun teori yang digunakan dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif berbeda. Idrus (2009: 22) mengatakan bahwa teori dalam penelitian kualitatif yaitu untuk mengembangkan kepekaan konsep dan penggambaran realitas yang tidak tunggal, sedangkan teori dalam penelitian kuantitatif yaitu untuk menguji teori dan menegakkan fakta – fakta. Hal serupa juga dijelaskan oleh Basrowi & Suwandi (2008: 39) bahwa: dalam penelitian kualitatif, karena masalah yang dibawa peneliti masih bersifat sementara, maka teori yang digunakannya dalam penyusunan proposal juga masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial. Dalam kaitannya dengan teori, penelitian kualitatif bersifat membangun teori, dan bukan menguji hipotesis atau teori. Teori tersebut akan berfungsi sebagai bekal untuk bisa memahami konteks sosial secara lebih luas dan mendalam.

Setelah merumuskan rumusan masalah dalam penelitian maka langkah berikut yang akan ditempuh adalah mencari teori – teori dan konsep – konsep yang dapat dijadikan landasan teori bagi penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari adanya tinjauan pustaka dalam penelitian kualitatif menurut Emizir (2012: 5) mengatakan bahwa untuk memainkan suatu peran minor dalam menyarankan suatu pertanyaan penelitian spesifik untuk diajukan, dan untuk justifikasi pentingnya meneliti masalah penelitian tersebut. Adapun kosep – konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Efektifitas kerja
- b) Pegawai negeri sipil
- c) Pembuatan akta Kelahiran (AK)

Efektifitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Sedangkan efisien organisasi menunjukkan hematnya organisasi atau bayaknya *input* atau sumber

yang diperlukan organisasi untuk menghasilkan satu satuan *output*. Pendekatan sasaran (*goal approach*) dalam pengukuran efektivitas organisasi memusatkan perhatian terhadap aspek output, yaitu mengukur keberhasilan dalam usaha mencapai tingkatan output yang direncanakan. Pendekatan sumber (*system resources approach*) mencoba mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam usaha memperoleh berbagai sumber yang dibutuhkan, untuk mencapai performansi yang baik.

Efektivitas kerja karyawan merupakan awal mula dari keberhasilan organisasi karena efektivitas individu akan menghasilkan efektivitas tingkat kelompok, efektivitas kelompok ini bergerak dalam suatu organisasi yang mempunyai suatu tujuan bersama atau bisa dikatakan tingkat efektivitas organisasi.

Efektivitas organisasi ini ditunjukkan untuk mencapai sasaran organisasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, Adapun syarat – syarat eksplisit mengenai efektivitas kerja menurut Richard M.Steers (1985: 135) adalah

1. Setiap organisasi harus mampu membina dan mempertahankan suatu jumlah pekerja terampil
2. Organisasi harus mampu memiliki prestasi, peranan yang dapat diandalkan dari pada pegawainya.
3. Organisasi yang efektif juga menuntut agar para pegawainya mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan dan inisiatif.

## **2.1 Efektivitas Kerja**

### **2.1.1 Pengertian Efektivitas kerja.**

Suatu perusahaan atau instansi selalu berusaha agar karyawan yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing – masing karyawan yang bersangkutan. Dengan kata lain efektivitas suatu organisasi atau perusahaan dapat tercapai apabila masing – masing karyawan dapat tepat mencapai sasaran yang dikehendaki.



Menurut Gibson, et al (2006:20), *“effectiveness is the accomplishment of recognized objectives of cooperative effort. The degree of accomplishment indicates the degree of effectiveness”*. Efektivitas adalah prestasi atau pencapaian dari tujuan yang terencana serta dari usaha – usaha yang terkoperatif. Semakin tinggi pencapaian tujuan mengindikasikan semakin tinggi efektivitas. Hal ini mengindikasikan suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Mullins juga mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: *“effectiveness is concerned with doing the right things and related to outputs of the job and what the manager actually achieves. Effectiveness must be related to the achievement of some purpose, objective or task to the performance of the process of management and the execution of work*. Yang berarti bahwa efektivitas berkaitan dengan melakukan hal yang benar yang berhubungan dengan proses dan hasil dari pekerjaan. Efektivitas harus berhubungan dengan pencapaian tujuan, sasaran atau kesuksesan dari proses tersebut. Efektivitas di sini adalah mengukur seberapa jauh sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Pengertian tentang efektivitas juga dikemukakan oleh seorang ahli yang dikutip oleh Manahan P Tampubolon (2007: 75) bahwa “Yang kami artikan dengan efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati secara bersama, serta tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas”.

Berdasarkan pada pernyataan tersebut bahwa efektivitas terkait dengan pencapaian sasaran atau tujuan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi memiliki tujuan tertentu. Tingkat pencapaian tujuan tersebutlah yang akan disebut dengan tingkat efektivitas. Berdasarkan pada pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan waktu dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mengacu pada teori Gibson (1987:25) mengenai keefektifan, dikatakan bahwa keefektifan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Pegawai Negeri Sipil sebagai seorang individu merupakan pelaku dalam efektivitas Individu. Dalam Prespektif keefektifan, dibagi dalam tiga tingkatan dan bagian yang paling mendasar adalah keefektifan Individu.

Kefektifan suatu Kelompok akan ditentukan oleh keefektifan individu dan keefektifan organisasi tergantung pada keefektifan kelompok. Dengan kata lain, organisasi akan efektif, jika individu (Pegawai Negeri Sipil) juga efektif.

Berdasarkan teori diatas, peneliti mencoba melihat fakta dilapangan dan ternyata peneliti menemukan masalah dalam organisasi yang berasal dari individu tersebut yang sering mengakibatkan organisasi tidak berjalan efektif. Terlihat pada jam – jam kerja ada beberapa ruangan yang kosong, hal ini di karenakan Pegawai tersebut tidak berada ditempat.

### **2.1.2 Kinerja dan Efektivitas**

Efektivitas memiliki pengertian sebagaimana dikemukakan di atas, yaitu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan waktu dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut pengertian tersebut, penyelesaian pekerjaan terkait dengan kinerja, baik secara individual, kelompok, maupun secara organisasional. Pengertian kinerja sebagaimana dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2004: 67) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Demikian pula dikemukakan oleh Yeremias T. Keban (2008: 209) bahwa “istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai penampilan, unjuk kerja, atau prestasi”. Berdasarkan pengertian tentang kinerja tersebut, dan dibandingkan dengan pengertian efektifitas kerja, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas kerja berkaitan erat dengan kinerja. Baik efektifitas maupun kinerja dapat terjadi pada individu pegawai, kelompok atau tim kerja, maupun dalam organisasi secara keseluruhan. Dapat dikemukakan bahwa antara efektifitas kerja dengan kinerja memiliki cara pandang yang berbeda. Efektifitas kerja lebih tertuju pada pencapaian tujuan atau pada pekerjaannya, sedangkan kinerja lebih tertuju pada pelaksanaannya (sumber daya manusia). Sebagaimana dikemukakan bahwa antara kinerja dengan efektifitas kerja merupakan hal yang berkaitan. Namun demikian keduanya tetap memiliki perbedaan, yaitu terletak pada cara pandang. Untuk lebih

memahami keterkaitan antara efektivitas kerja dengan kinerja, dapat dijelaskan dalam pendekatan penilaian kinerja. Disebutkan Oleh Yeremias T. Keban (2008: 222) bahwa parameter utama yang sering digunakan dalam menilai perilaku adalah biaya (uang, waktu, tenaga, dan energi) yang dikeluarkan di dalam proses dibandingkan dengan hasil yang dicapai atau dikenal dengan kriteria “efisiensi”, yaitu perbandingan terbaik antara hasil dengan biaya yang dikeluarkan. Kemudian disebutkan pula bahwa: di dalam pendekatan hasil, yang dinilai adalah ketepatan hasil sesuai dengan harapan atau rencana atau yang secara populer disebut dengan kriteria efektifitas. Dalam hal ini parameter yang digunakan adalah hasil apa dan berapa yang dapat dinikmati, siapa yang mengambil manfaat, dan berapa yang dapat menikmati hasil tersebut, kapan dinikmati, dan dimana dapat dinikmati” (Yeremias T. Keban, 2008: 222).

Berdasarkan penjelasan di atas, jelas nampak bahwa efektivitas merupakan bagian dari kinerja. Dari perspektif efektivitas, maka efektifitas merupakan penilaian kinerja dengan pendekatan hasil, yang menilai ketepatan hasil sesuai dengan harapan atau rencana. Sedangkan masalah biaya, waktu, maupun tenaga terkait dengan efisiensi maupun dari segi ekonomisnya. Dapat dijelaskan bahwa penilaian kinerja meliputi indikator biaya dan sumber daya yang disebut sebagai ekonomi, antara sumber daya dengan output disebut Biaya Sumber daya *Output Outcome*.

### **2.1.3 Pandangan Mengenai Efektivitas**

Efektivitas merupakan pencapaian suatu kegiatan sesuai dengan rencana. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan sebagaimana yang direncanakan dengan menggunakan segala sumber daya yang telah direncanakan pula. Suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, akan menunjang pencapaian tujuan secara kelompok. Hal ini dikarenakan setiap organisasi terbagi menjadi beberapa bagian atau kelompok. Sementara itu, pencapaian tujuan kelompok akan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Karena itulah maka efektivitas dalam sebuah organisasi dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1: Tiga Pandangan Mengenai Efektivitas Organisasi



Sumber: Manahan P. Tampubolon (2007: 74)

Berdasarkan gambar di atas, maka jelaslah bahwa hubungan efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan efektivitas organisasi. Efektivitas individu akan mendukung efektivitas kelompok, dan efektivitas kelompok akan mendukung efektivitas organisasi. Dengan demikian, pencapaian tujuan organisasi tergantung pada efektivitas kelompok. Demikian pula efektivitas kelompok tergantung dari efektivitas individu. Sementara itu dalam pandangan organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Manahan P. Tampubolon (2004: 75) bahwa “pendekatan tujuan dalam organisasi dimaksudkan untuk mengevaluasi efektivitas, dan gagasan bahwa organisasi maupun kelompok dan individu itu harus dievaluasi dari segi pencapaian tujuan yang telah diterima umum secara luas”. Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa efektivitas dalam organisasi berkaitan dengan pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan sebagaimana yang dimaksudkan meliputi pencapaian tujuan individu, tujuan kelompok, dan tujuan organisasi. Karena itu, dalam organisasi akan selalu dilakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan yang diawali dengan evaluasi terhadap pencapaian tujuan secara individu, atau dengan kata lain dapat disebutkan efektivitas kerja setiap pegawai.

Disebutkan oleh Yeremias T. Keban (2008: 222) bahwa parameter utama yang sering digunakan dalam menilai perilaku adalah biaya (uang, waktu, tenaga, dan energi) yang dikeluarkan di dalam proses dibandingkan dengan hasil yang dicapai atau dikenal dengan kriteria “efisiensi”, yaitu perbandingan terbaik antara hasil dengan biaya yang dikeluarkan.

Efektivitas kerja lebih tertuju pada kesesuaian antara hasil dengan rencana dan sedikit meluas ke arah manfaat. Sementara itu, untuk menilai kinerja individu, menurut Yeremias T. Keban (2008: 226) disebutkan: Terdapat 2 aspek penilaian yaitu 1) fokus penilaian di mana penilaian dapat bersifat *person – oriented* atau *work – oriented*, dan 2) jenis – jenis kriteria, di mana aspek kinerja



yang dinilai dapat berupa kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan supervisi, dan pengaruh antar personal.

Efektivitas dalam organisasi diawali dengan efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan kemudian efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi memiliki kriteria tersendiri dan berbeda dengan efektivitas kelompok maupun efektivitas individu. Konsep mengenai efektivitas organisasi ini disandarkan pada teori sistem, tetapi ditambahkan dengan suatu hal baru, yakni dimensi waktu". Secara garis besar, efektivitas organisasi tersebut mempunyai 3 kriteria yang mendasarinya, yaitu: yang *pertama* jangka pendek meliputi produksi, kepuasan dan efisiensi. *Kedua* jangka menengah, efektivitas organisasi dapat dilihat dari kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan. Dan yang *ketiga* adalah jangka panjang dari efektivitas organisasi dapat dilihat dari kemampuannya untuk mempertahankan kehidupan organisasi.

Sumber daya manusia dalam organisasi dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu kelompok pimpinan dan kelompok bawahan. Baik pimpinan maupun bawahan merupakan pegawai dalam sebuah organisasi. Setiap pegawai dalam organisasi, memiliki jenis pekerjaan yang berbeda – beda. Karena itu, secara spesifik setiap jenis pekerjaan memiliki ukuran yang berbeda. Meskipun demikian, pelaksanaan pekerjaan secara umum memiliki kriteria-kriteria yang sama. Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2003: 128) disebutkan bahwa penilaian manajemen sumber daya manusia diperlukan kriteria, yakni kriteria manfaat dan kriteria biaya. Kriteria manfaat (*benefit criteria*) memiliki indikator produktivitas dan kualitas. Indikator produktivitas terdiri dari: peningkatan prestasi kerja, penurunan absensi karyawan, dan penurunan rotasi tenaga kerja. Indikator kualitas kerja terdiri dari: peningkatan partisipasi kerja, peningkatan kepuasan kerja, penurunan stress, penurunan jumlah kecelakaan kerja, dan penurunan jumlah karyawan sakit. Kriteria biaya (*cost criteria*) ditetapkan secara lebih spesifik untuk setiap jenis kegiatan, terdiri dari biaya pelatihan, supervisi, pembelian peralatan penangan, pemindahan sumber daya, dan sebagainya. Dari perspektif efektivitas, maka efektivitas merupakan penilaian kinerja dengan pendekatan hasil, yang menilai ketepatan hasil sesuai dengan harapan atau



rencana. Sedangkan masalah biaya, waktu, maupun tenaga terkait dengan efisiensi maupun dari segi ekonomisnya.

Untuk memperjelas tentang penilaian dari indikator-indikator tersebut, dapat diperjelas mengenai kriteria pekerjaan yang dapat dilakukan secara efektif.

a. Hasil kerja

Hasil kerja dapat dinilai dari kesesuaian tujuan dengan perencanaan. Hasil kerja yang disebut efektif adalah hasil kerja yang sesuai dengan tujuan sebagaimana direncanakan. Hasil kerja tersebut dapat dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas.

b. Jumlah pegawai

Jumlah pegawai termasuk bagian dari penilaian efektivitas kerja, terutama pekerjaan yang dilakukan oleh tim kerja. Pekerjaan yang memerlukan lebih dari stau pegawa juga telah ditetapkan. Jika jumlah tenaga kerja yang diperlukan sesuai dengan rencana, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.

c. Waktu

Efektivitas dari segi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan. Penyelesaian tugas yang efektif dari segi waktu berarti waktu yang digunakan sesuai dengan perkiraan atau perencanaan.

d. Biaya

Efektivitas dari segi biaya yaitu pegawai tidak menambah anggaran pelaksanaan pekerjaan. Biaya yang sudah ditetapkan dalam melaksanakan mencukupi untuk digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan.

e. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja dapat dilihat dari perilaku pegawai seperti bersemangat dalam bekerja, selalu riang, tidak memperlmasalahkan waktu kerja, besarnya gaji, dan selalu berusaha mengerjakan tugas dengan lebih baik.

f. Kepuasan dari pengguna

Efektivitas pekerjaan dapat dilihat dari kepuasan dari pengguna. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila pengguna jasa/pelayanan merasa puas. Rasa puas pengguna dapat dilihat dari ada atau tidaknya komplain/pengaduan dari pengguna terhadap lembaga.

## 2.2 Pegawai Negeri Sipil

### 2.2.1 Pengertian Pegawai

Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan – peraturan dan undang – undangan yang berlaku. (<http://www.mediabaca.com>) Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan. Pegawai Negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai Negeri dilarang menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik. Setiap Pegawai Negeri wajib mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggungjawab. (<http://wikipns.com>)

Pegawai Negeri terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI)
3. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. (POLRI)

Pegawai Negeri Sipil terdiri dari:

- a) Pegawai Negeri Sipil Pusat;
- b) Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Dalam UU No 8 Tahun 1974 tentang kepegawaian menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara. Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintah Daerah Propinsi/Kabupaten/Kota, atau dipekerjakan diluar Instansi induknya. Setiap Pegawai Negeri Sipil memperoleh gaji, kenaikan pangkat, cuti, asuransi kesehatan, dan pensiun

sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 dan. Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999).

### 2.2.2 Kewajiban Seorang Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS), maka diperlukan langkah pasti bagi **pembinaan PNS** baik di daerah maupun di pusat. Adapun kewajiban pegawai negeri sipil sebagaimana diatur dalam pasal 3 adalah sebagai berikut:

- a) Mengucapkan sumpah/janji PNS.
- b) Mengucapkan sumpah/janji jabatan.
- c) Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, UUD 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Pemerintah.
- d) Menaati segala ketentuan peraturan perundang – undangan,
- e) Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepada PNS dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.
- f) Menjunjung tinggi kehormatan negara, pemerintah dan PNS.
- g) Mengutamakan kepentingan negara daripada kepentingan sendiri, seseorang dan/atau golongan.
- h) Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus dirahasiakan.
- i) Bekerja dengan jujur, tertib, cermat dan bersemangat untuk kepentingan negara.
- j) Melaporkan dengan segera kepada atasannya apabila mengetahui ada hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara atau pemerintah, terutama di bidang keamanan, keuangan dan materiil.
- k) Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja,
- l) Mencapai sasaran kerja pegawai yang ditetapkan,
- m) Menggunakan dan memelihara barang milik negara dengan sebaik-baiknya,
- n) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- o) Membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas.
- p) Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan karier,
- q) Menaati peraturan kedinasan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

### 2.3 Pembuatan Akta Kelahiran.

Salah satu hal paling asasi yang melekat pada diri kita adalah akta kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Ini sudah menjadi hak asasi manusia (HAM) menyangkut hak – hak anak yang harus dipenuhi oleh negara. Seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar maka kelak akan mendapatkan masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Akta kelahiran akan ikut menentukan nasib kita kelak kemudian hari. Misalnya, jika mencari kerja perlu melampirkan akta kelahiran, apabila meneruskan sekolah perlu melampirkan akta kelahiran. Pemerintah dengan sangat jelas memberikan perhatian khusus terhadap akta kelahiran, seperti yang tercantum di dalam Undang – Undang Dasar (UUD) 45 pasal 28 ayat dua jelas sekali menyatakan setiap anak mempunyai hak untuk kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang, serta hak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Kemudian di dalam berbagai Undang – Undang (UU) di bawah UUD 45, baik UU tentang HAM maupun UU tentang Perlindungan Anak jelas menyatakan akta kelahiran menjadi hak anak dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya. Meski dengan adanya Dinas Pencatatan Sipil yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekurangan yang sewaktu – waktu bisa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil. (<http://www.academia.edu>).

Selain itu, Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pencatatan sipil yang ada di Indonesia. Sebagai bagian sistem pencatatan sipil, pencatatan kelahiran berfungsi untuk menentukan dan menetapkan status keperdataan (sipil) seseorang dalam wilayah hukum suatu negara. Pencatatan ini merupakan bagian dari hak sipil yang melekat begitu seseorang lahir. Karenanya negara berkewajiban menghormati, memenuhi, dan melindungi hak ini. Ini berarti dengan mencatatkan seorang anak, negara telah resmi mengakuinya sebagai subyek hukum dan berkewajiban melindungi hak – hak sipilnya. Selain itu, pencatatan sipil dinilai sangat penting, karena dengan adanya catatan sipil, pemerintah dapat mengumpulkan data – data kependudukan yaitu berupa data kelahiran. Selama ini



pembuatan akta kelahiran diatur dalam UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Indonesia, salah satunya adalah penerbitan akta kelahiran. Undang-undang ini menyebutkan bahwa penduduk wajib melaporkan kelahiran kepada pemerintah selambat-lambatnya 60 hari sejak kelahirannya. (<http://regional.kompasiana.com>).

### **2.3.1 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran**

Persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan surat-surat di bidang kependudukan khususnya dalam pengurusan akta kelahiran adalah:

- a. Surat keterangan kelahiran dari penolong kelahiran (rumah sakit/puskesmas/dokter/ rumah bersalin/klinik dan lain lain)
- b. Membawa 2 orang saksi dan foto copy legalisir KTP saksi.
- c. Foto copy legalisir KTP orang tua yang bersangkutan
- d. Foto copy legalisir surat nikah/kutipan Akta perkawinan
- e. Foto copy legalisir kartu keluarga dengan catatan nama anak sudah masuk KK.
- f. Mengisi formulir permohonan dan pernyataan.

### **2.3.2 Prosedur Pembuatan Akta kelahiran.**

Prosedur pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Jember sebagaimana yang diatur oleh undang – undang no 23 Thn 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan UU no 24 Thn 2013 Tentang perubahan UU No 23 Thn 2006 yang menghapus denda yang harus ditanggung oleh yang bersangkutan dalam pembuatan dan pengurusan akta kelahiran yang terlambat. Dan menjamin pengurusan akta kelahiran tersebut tidak dikenakan biaya apa pun artinya semua gratis yang diperkuat oleh PERBUP No. 19/2013 tentang pembebasan retribusi penggantian biaya cetak akta kelahiran pencatatan sipil dan penghapusan denda administrasi kependudukan di kabupaten Jember. Peraturan ini menjelaskan bahwa semua keperluan rakyat Jember tentang urusan kependudukan tidak dikenakan biaya apapun misalnya: akta kelahiran,



kartu keluarga, pencatatan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan perkawinan dan lain sebagainya.

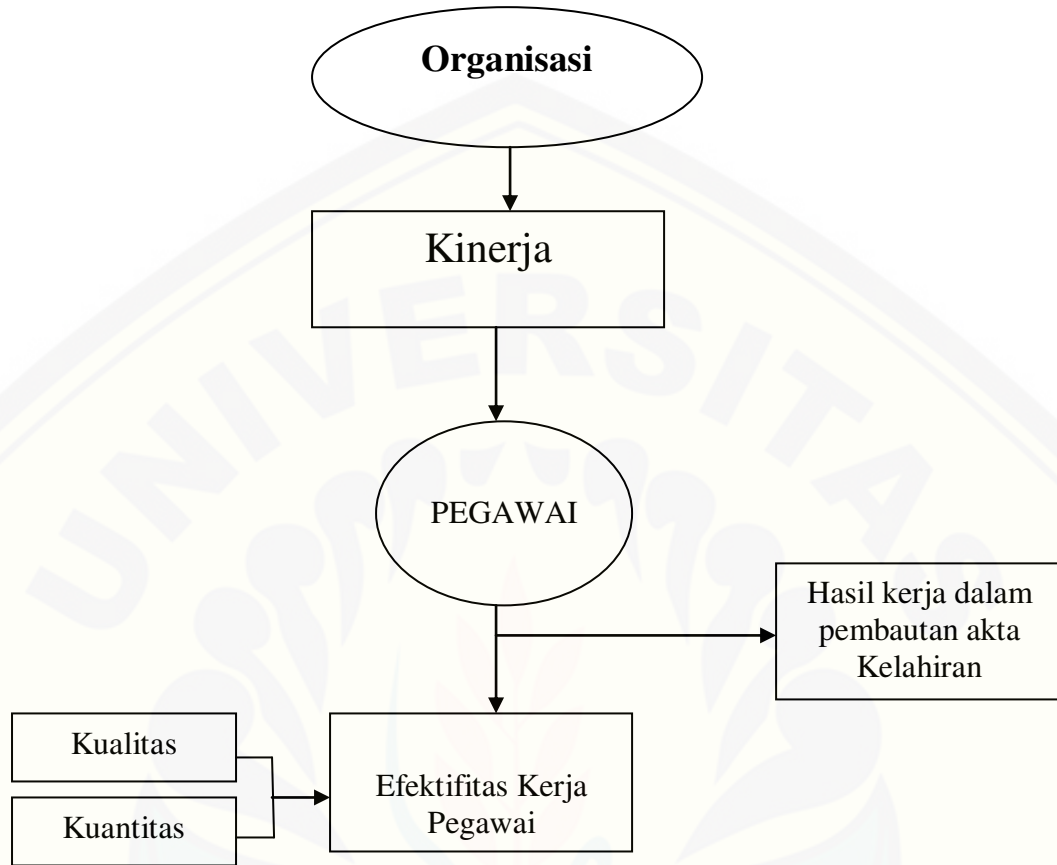
Setelah semua persyaratan terpenuhi maka pemohon membawa berkas tersebut ke Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil untuk diproseskan dan proses tersebut harusnya tuntas paling lama dalam 30 hari sesuai dengan UU no 23/2006. Namun biasanya di dalam proses inilah yang sering terjadi berbagai masalah yang sering membuat masyarakat angkat suara karena penyelesaian proses tidak tepat waktu, biasanya melebihi batasan waktu yang ditentukan undang – undang, selain adanya calo dan makelar yang mengililingi para pemohon agar kebutuhan pemohon cepat selesai (Temuan Khusus).

#### **2.4 Penelitian Terdahulu.**

Penelitian terdahulu menurut Idrus (2009: 52), mengatakan bahwa dapat menghindari adanya duplikasi pada tema penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu memungkinkan peneliti untuk memosisikan diri pada kedudukan penelitian yang tengah dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Leidy Ansa (2014) yang berjudul efektivitas kerja pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kota manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga) dengan metode penelitian kualitatif menunjukkan hasil bahwa pelayanan/pembuatan akta kelahiran di Dispendukcapi di kota Komodo telah efektif namun masih ditemui kendala – kendala diantaranya ketidakteraturan jadwal yang telah ditetapkan oleh dinas serta belum adanya transparansi mengenai pembuatan akta kelahiran dan kartu keluarga. Dalam penelitian yang dilakukan Leidy ini menjelaskan bahwa efektivitas kerja pegawai di dinas catatan sipil di kota Komodo sudah baik dan sudah memenuhi standar yang dibutuhkan organisasi dalam pelaksanaan tugas namun kendala yang dialami organisasi adalah ketidakjelasan operasi yaitu arahan dari pimpinan yang mengatur pelayanan. Selain itu ketidakketepatan waktu dan informasi yang disebarkan ke masyarakat mengenai pengurusan akta kelahiran dan kartu keluarga. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Juemi (2013) yang berjudul: faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai pada dinas pendidikan kota

Pula. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitiannya menemukan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja pegawai di dinas pendidikan ada dua yaitu faktor sumber daya manusia yaitu tingkat pendidikan pegawai yang ada pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Palu dapat dilihat dari tabel 2 dari jumlah pegawai 72 orang, jumlah S2 ada 8 orang, S1 25 orang Sarjana Muda ada 3 orang, sedangkan pegawai yang berpendidikan SLTA masih ada sekitar 36 orang. Dengan adanya fakta tersebut bahwa tingkat pendidikan pegawai Dinas Pendidikan Kota Palu relatif seimbang, sehingga pegawai masih perlu di motivasi untuk meningkatkan kemampuannya, sebab tingkat pendidikan pegawai masih ada sekitar 50% yang berpendidikan SLTA, erat kaitannya dengan efektifitas pelayanan, maka ada tiga persoalan yang muncul adalah *pertama* hasil kerja akan sangat berpengaruh baik dari sisi pemahaman untuk melaksanakan tugas dan fungsi. *Kedua* kemampuan dalam melakukan inovasi – inovasi dalam rangka efektifitas kerja yang baku. *Ketiga* sikap berpengaruh terhadap efektifitas kerja pegawai. Berikutnya adalah sarana dan prasarana yaitu gedung yang begitu sempit dan padat dengan dokumen sehingga pegawai dalam pelaksanaan aktifitas terganggu. Dan yang terakhir adalah pembiayaan yaitu di dinas pendidikan kota Pula para pegawainya melakukan pekerjaannya dan memiliki prestasi yang baik untuk mendapatkan penghargaan dan kekuasaan namun informasi dari salah satu responden mengatakan bentuk motivasi yang ada di dinas Pendidikan Kota adalah bentuk motivasi sebatas pemberian dorongan dan pujian bagi pegawai yang memiliki inovasi dan kreatif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tanpa ada bayaran.

## 2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 2: Kerangka Berpikir  
Sumber: Data Diolah (2015)

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis dan Tipe Penelitian.**

Ada dua jenis penelitian yaitu: penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Moelong (2004: 6) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. David Williams mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu bentuk penelitian dengan berdasarkan informasi yang berupa kata – kata dari responden yang kemudian dianalisis menjadi sebuah informasi yang bermakna dan memiliki arti. Sebagai penelitian deskriptif, penelitian ini berisikan deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual, akurat mengenai fakta – fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian yaitu mengenai bagaimana efektifitas kerja pegawai dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Jember. Setelah melakukan penelitian ini, maka peneliti akan mengetahui efektifitas kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Jember seperti apa dan apakah sudah memenuhi standar yang dibutuhkan dalam mengurus akta kelahiran yang dianggap sebagai suatu tuntutan yang berat karena menyangkut identitas diri seorang sebagai warga negara Indonesia.

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian sesuai judul dan rancangan penelitian. Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember yang terletak di Jl Jawa No 18 Jember. Waktu pelaksanaan penelitian ini ada dimulai dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli tahun 2015.

### 3.4 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

#### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di dapat secara tidak langsung dari sumber informasi yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Misalnya berupa laporan – laporan, dokumen yang terdapat di Kantor Dispenduk Capil kabupaten Jember, literatur dan bacaan yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3.5 Teknik Pemilihan Informan

Menurut Bugian ( 2007: 107) informan penelitian berkaitan dengan langkah yang ditempuh agar data atau informasi dapat diperolehnya. Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan menggunakan *purpose sampling*, yaitu informan yang dipilih karena adanya tujuan – tujuan yang khusus. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian dan informan tersebut dibagikan menjadi 2, yaitu:

#### a. Pemberi layanan terdiri dari:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sub bagian perencanaan
3. Seksi pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil



4. Seki teknologi informasi dan informasi kependudukan
- b. Pengguna layanan terdiri dari:

Orang – orang yang sedang melakukan proses pembuatan akta kelahiran atau yang telah selesai. Maksudnya warga – warga yang telah selesai atau sedang membuat Akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember.

### 3.6 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data menurut KJ. Veeger (2003: 31) merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan untuk analisis. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk uraian. Dalam penelitian ini data – data sekunder yang diperlukan antara lain: literatur yang relevan dengan judul penelitian, misalnya materi atau dokumen – dokumen dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember serta buku – buku dan karya ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data – data yang di butuhkan yaitu melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1) Pengamatan (*observation*)

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia (kejadian – kejadian yang terjadi)

#### 2) Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara adalah

pengumpul informasi yang diharapkan dapat menyampaikan pertanyaan dengan jelas dan kemudian menulis semua jawaban dari pemberi informasi (informan)

### 3) Dokumentasi

Data ini dikumpulkan dengan melalui berbagai sumber data yang tertulis baik yang berhubungan dengan masalah kondisi objektif, juga silsilah dan pendukung data lainnya.

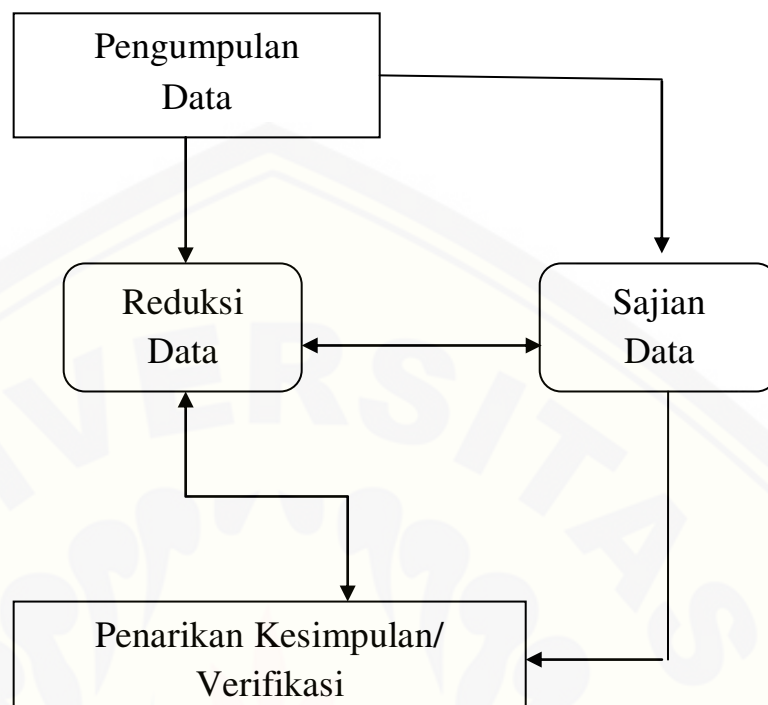
### 3.7 Teknik Analisis Data.

Analisa data merupakan metode penting dalam penelitian, karena dengan menganalisis data maka dapat diperoleh data secara benar. Analisa dilakukan untuk menemukan pola. caranya dengan melakukan pengujian sistematis untuk menetapkan bagian – bagian, hubungan antar kajian dan hubungan terhadap keseluruhannya.

Untuk dapat menemukan pola tersebut peneliti melakukan penelusuran melalui catatan lapangan dan hasil wawancara. Teknik analisis data menggunakan *model interaktif* dan dalam penyajian data peneliti menggunakan beberapa tahapan:

- a. Pengumpulan informasi melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi.
- b. Reduksi data proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan
- c. Penyajian (*display*) data. Penyajian data diarahkan agar data reduksi terorganisasikan. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan. Display data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal
- d. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan – catatan lapangan sehingga data – data yang ada teruji validitasnya.

Untuk lebih jelas dan mempermudah jalur – jalur yang akan ditempuh maka teknik analisis data dapat digambarkan sebagai berikut sebagaimana yang diungkapkan oleh Supoto (2002: 96).



Gambar 3: Analisis Data  
Sumber: Supoto (2002: 96).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Administrasi dan pelayanan kependudukan**

Sesuai dengan apa yang ditetapkan dalam Undang – Undang Administrasi kependudukan, Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban Dokumen Data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain. Penyelenggara Administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan. Instansi pelaksana Administrasi kependudukan adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dan berwenang meleksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi kependudukan.

Poin – poin penting dalam Administrasi kependudukan yaitu:

##### **1. Dokumen kependudukan**

Adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hokum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dokumen kependudukan tersebut yaitu:

##### **a. Biodata Penduduk:**

Biodata penduduk paling sedikit memuat keterangan tentang nama, tempat dan tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, dan nama orangtua.

##### **b. Kartu Keluarga (KK):**

Kartu keluarga memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepada keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan,

status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, dan nama orangtua.

c. Kartu Tanda Penduduk (KTP):

Kartu Tanda Penduduk mencantumkan gambar lambing Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK, nama, tempat dan tanggal lahir, laki – laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP, tandatangan pemegang KTP, serta memuat nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani.

d. Surat Keterangan Kependudukan:

e. Akta Pencatatan Sipil

2. Data Kependudukan

Data Kependudukan terdiri atas data perseorangan dan data agregat penduduk. Data perseorangan meliputi nomor KK, NIK, nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal/bulan/tahun lahir, golongan darah, agama/kepercayaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, cacat fisik dan/atau mental, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, NIK ibu kandung, nama ibu kandung, NIK ayah, nama ayah, alamat sebelumnya, alamat sekarang kepemilikan akta kelahiran/surat kenal lahir, nomor akta kelahiran/nomor surat kenal lahir, kepemilikan akta perkawinan/buku nikah, nomor akta perkawinan/buku nikah, tanggal perkawinan, kepemilikan akta perceraian, nomor akta perceraian/surat cerai, dan tanggal perceraian. Data agregat meliputi himpunan data perseorangan yang berupa data kuantitatif dan data kualitatif.

3. Pendaftaran Penduduk

Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan Dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan



Kartu Keluarga, kartu Tanda Penduduk dan/ atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah dating, perubahan alamat, serta tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa Kependudukan yaitu:

- a. Perubahan alamat
- b. Pindah dating penduduk dalam wilayah Indonesia
- c. Pindah datang antara Negara
- d. Penduduk pelintas batas

Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan meliputi:

- 1) Penduduk korban bencana alam
- 2) Penduduk korban bencana social
- 3) Orang terlantar
- 4) Komunitas terpencil

Penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan terhadap peristiwa Kependudukan yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Instansi Pelaksana atau meminta bantuan kepada orang lain.

#### 4. Petugas Registrasi

Petugas Registrasi adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas dan tanggungjawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengolahan dan penyajian Data Kependudukan di desa/kelurahan.

#### 5. Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK)

SIAK adalah system informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

#### 6. Instansi pelaksana dan Unit Pelaksana Teknis instansi Pelaksana (UPTD Instansi Pelaksana)

Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. UPTD Instansi pelaksana adalah satuan kerja di

tingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan Pencatatan Sipil dengan kewenangan menerbitkan akta.

#### 7. Pejabat Pencatatan Sipil

Pejabat Pecatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada Instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – Undangan.

#### 8. Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.

Peristiwa penting tersebut yaitu:

- a. Kelahiran
- b. Kematian
- c. Lahir mati
- d. Perkawinan
- e. Perceraian
- f. Pengakuan anak
- g. Pengesahan anak
- h. Pengangkatan anak
- i. Perubahan nama
- j. Perubahan status kewarganegaraan

(Sumber: Himpunan Peraturan Bidang Administrasi Kependudukan 2015)

Berdasarkan uraian di atas, objek penelitian ini yaitu peristiwa penting pada Pencatatan Sipil yaitu tentang kelahiran. Pembuatan Akta Kelahiran merupakan salah satu pencatatan peristiwa dalam Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dituntut untuk selalu dan terus berkembang dalam pemberian kualitas pelayanan yang prima. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mempunyai strategi – strategi kerja dan pemberian pelayanan agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Jember.

A. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember  
‘terwujudnya sistem administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang

tertib, akurat, dinamis dan memuaskan dalam pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan’

**B. Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember**

1. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Mewujudkan aparatur kelembagaan yang kreatif, inovatif, produktif dan berwibawa.
3. Mewujudkan system dan tata kerja kelembagaan yang efektif dan efisien dalam pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat yang konstruktif dalam kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

**C. Motto Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jember:**

**“KEPUASAN ADALAH TUJUAN KAMI”**

**D. Janji Pelayanan:**

Demi tugas sebagai pelayanan masyarakat, kami selalu siap baik berupa waktu tenaga dan pikiran.

## **4.2 Gambaran Umum Pembuatan Akta Kelahiran**

### **4.2.1 Dasar Hukum**

- a. Undang – undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- b. Undang –undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- c. Peraturan Presiden Nomor: 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- d. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor: 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil.
- e. PERBUP No. 19/ 2013 tentang pembebasan retribusi pengganti biaya cetak Akta pencatatan sipil dan penghapusan denda administrasi kependudukan di Kabupaten

- f. PERBUP Nomor: 21/2013 tentang Pentunjuk teknis dan pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Jember.
- g. Undang – undang Nomor 23/2006 tentang waktu penyelesaian pelayanan akta pencatatan sipil.

#### **4.2.2 Jenis Akta Kelahiran**

1. Akta Kelahiran Umum (Baru Lahir)
  - a. Usia 0 – 60 hari
  - b. Menggunakan azas peristiwa kelahiran terjadi
  - c. KTP dan KK orang tua, tidak harus dari kabupaten Jember tetapi bagi bayi lahir harus mendapatkan Nomor NIK terlebih dahulu dari daerah/kabupaten/kota dimana domisili orang tuanya berada.
2. Akta Kelahiran Terlambat
  - a) Di atas 60 hari s/d. 1 tahun harus mendapatkan rekomendasi persetujuan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - b) Di atas usia 1 tahun, pencatatan kelahirannya harus melalui penetapan pengadilan Negeri.

#### **4.2.3 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran**

- 1) Asli Surat Kelahiran dari Kelurahan
- 2) Asli Surat Kelahiran dari Dokter/Rumah Sakit/Bidan/Dukun yang diketahui oleh Puskesmas setempat. Surat ini yang lebih kita kenal dengan Tanda Kenal Lahir (berlaku 2 bulan sejak dikeluarkan, jika melewati batas waktu 2 bulan maka harus diperbaharui di tempat yang bersangkutan).
- 3) Foto copy Surat Nikah/Akta Perkawinan orang tua (asli dibawa)
- 4) Foto copy Kartu Tanda Penduduk
- 5) Foto copy Kartu Keluarga
- 6) Foto copy ijazah/STTB yang sudah memiliki
- 7) Foto copy Akta Kelahiran anak sebelumnya
- 8) Foto copy Passport/SKLD/Kitas/Kitap/POA bagi WNA
- 9) Saksi 2 orang yang telah berumur 21 tahun

10) Surat Kuasa bermaterai Rp. 6.000,-bagi yang dikuasakan

#### 4.2.4 Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran

- a. Pemohon dengan persyaratan lengkap mengisi formulir yang telah disediakan
- b. Diserahkan kepada petugas loket yang telah ditentukan
- c. Setelah diteliti oleh petugas dan lengkap maka pemohon membayar biaya di kasir
- d. Pemohon menandatangani register Akta Kelahiran beserta 2 orang saksi
- e. Kutipan Akta Kelahiran kemudian diketik dan Akta Kelahiran ditulis
- f. Diteliti oleh kasi kasi pelayanan Dokumen Pencatatan Sipil dan Kabid Pencatatan Sipil dan masing-masing memberikan paraf
- g. Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran ditandatangani oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- h. Kutipan Akta Kelahiran diagenda oleh petugas
- i. Diserahkan Kepada pemohon

Sedangkan persyaratan dan prosedur pembuatan akta kelahiran bagi anak yang merupakan hasil di luar pernikahan, maka persyaratan dan prosedur yang tertera di atas tetap sama hanya saja tanpa KTP dari ayah atau ibu dan tanpa adanya surat nikah. Sedangkan persyaratan dan prosedur yang lain sama dengan pembuatan akta kelahiran yang tertera.

Selain itu, bagi warga yang telah berumur (termasuk lebih dari 1 tahun sejak kelahiran) maka persyarat pembuatan akta kelahiran seperti tercantum di atas. Jika KTP tidak ada KTP kedua orangtua dan tanda kenal lahir dari tempat persalinan, maka perlu mencantumkan akta kematian kedua orangtua dan keterangan dari desa atau kelurahan tentang tempat kelahiran.

- A. Pencatatan Kelahiran Umum (usia 0 – 60 hari) gratis (Persyaratan masing – masing lengkap 2)
1. Surat Keterangan kelahiran dari penolong kelahiran (Rumah Sakit/Dispesduk/Bidan/Rumah Bersalin/Klinik/dll)
  2. Membawa 2 orang saksi pencatatan dan fotocopy legalisir KTP saksi



3. Fotocopy legalisir surat nikah/kutipan akta perkawinan
  4. Fotocopy legalisir KTP orangtua yang bersangkutan
  5. Fotocopy legalisir KK (nama anak sudah masuk KK)
  6. Mengisi formulir permohonan dan pernyataan
- B. Pencatatan Kelahiran Terlambat (Persyaratan masing – masing rangkap 2)
- 1) Surat keterangan kelahiran dari kepala Desa/Lurah
  - 2) Membawa 2 orang saksi pencatatan dan fotocopy legalisir KTP saksi
  - 3) Fotocopy legalisir surat nikah/ kutipan akta perkawinan
  - 4) Fotocopy legalisir KTP orangtua yang bersangkutan
  - 5) Fotocopy legalisir KK (nama anak sudah masuk KK)
  - 6) Kabupaten Jember (bagi pemohon yang kelahirannya lewat dari 60 hari s/d usia di bawah 1 tahun)
  - 7) Penetapan Pengadilan Negeri (bagi pemohon yang kelahirannya lewat/ di atas 1 tahun); Sejak 1 Mei 2013 tidak lagi memerlukan penetapan dari pengadilan Negeri berdasarkan putusan Mahkamah Konstitusi nomor 18/PUU-XI/2013 tertanggal 30 April 2013 yang menyatakan pasal 32 ayat (2) UU no 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat.
  - 8) Mengisi formulir permohonan dan pernyataan.
  - 9) Pendaftaran dokumen pencatatan Sipil ada di Kecamatan masing – masing pemohon; dan entry data juga dilakukan di kecamatan pemohon . setelah semua selesai pencetakan dan penandatanganan dokumen pencatatan sipil menjadi kewenangan dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten.
- C. Denda Keterlambatan
- Sejak tahun 2013 adanya perubahan UU No 24 Tahun 2004 yang menghapuskan seluruh denda dalam pengurusan pecatatan sipil yang terlambat dan retribusi pengganti biaya cetak akta pencatatan sipil telah memberi dampak yang positif karena ada peningkatan yang pesat, bagi orang tua yang memerlukan pelayanan dari dinas Kependudukan dan pencatatan sipil merasa tidak keberatan dalam pengurusan pecatatan sipil.
- D Biaya Pembuatan Akta Kelahiran

Penggantian biaya cetak dokumen Pencatatan Sipil pembuatan Akta Kelahiran, sebesar:

1. Akta Kelahiran Umum WNI: gratis
2. Akta Kelahiran Umum WNA: gratis
3. Akta Kelahiran Terlambat WNI: gratis
4. Akta Kelahiran Terlambat WNA: gratis

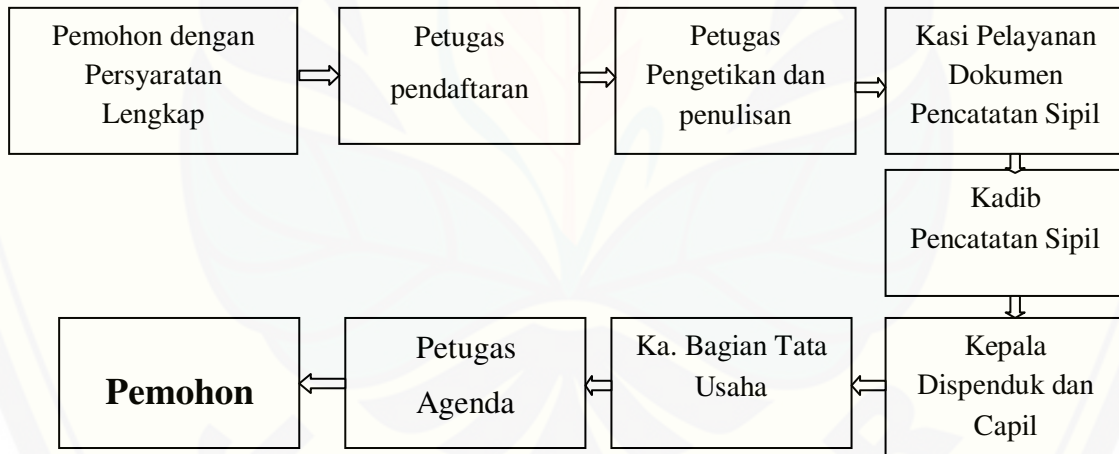
(Sesuai dengan UU No. 24 Thn. 2013 tentang perubahan UU No. 23 Thn. 2006 tentang Adm. Kependudukan dan PERBUP No. 19/2013 Tentang Pembebasan retribusi pengantian biaya cetak akta pencatatan sipil dan penghapusan denda administrasi kependudukan di Kabupaten Jember)

E Jam Pelayanan

Senin s/d Kamis: Jam 08.00 s/d 14.00 WIB

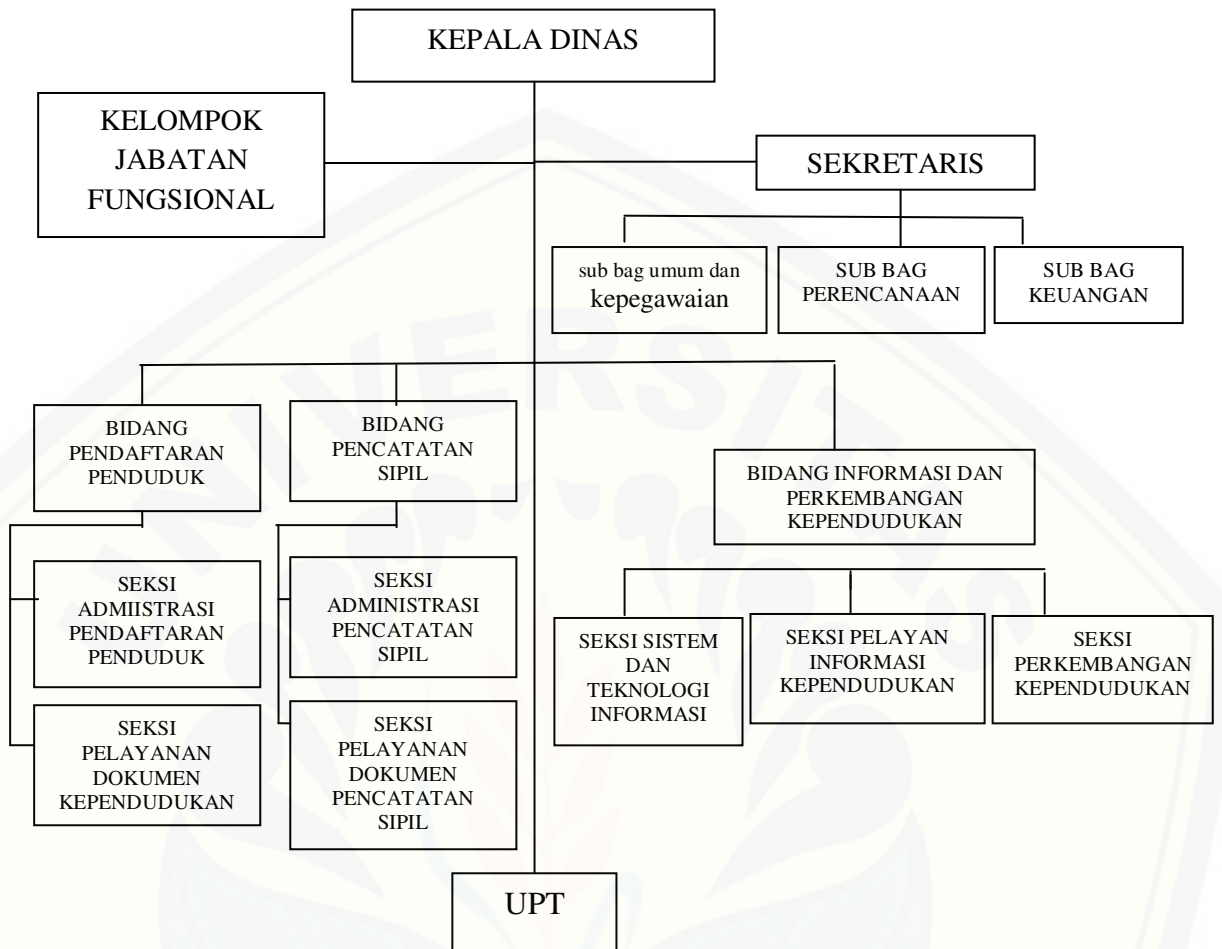
Jum'at: jam 08.00 s/d 11.00 WIB

#### 4.2.5 Alur Pembuatan Akta Kelahiran



Gambar 4: Alur pembuatan AK Kantor Dinspenduk dan Capil (2015).

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



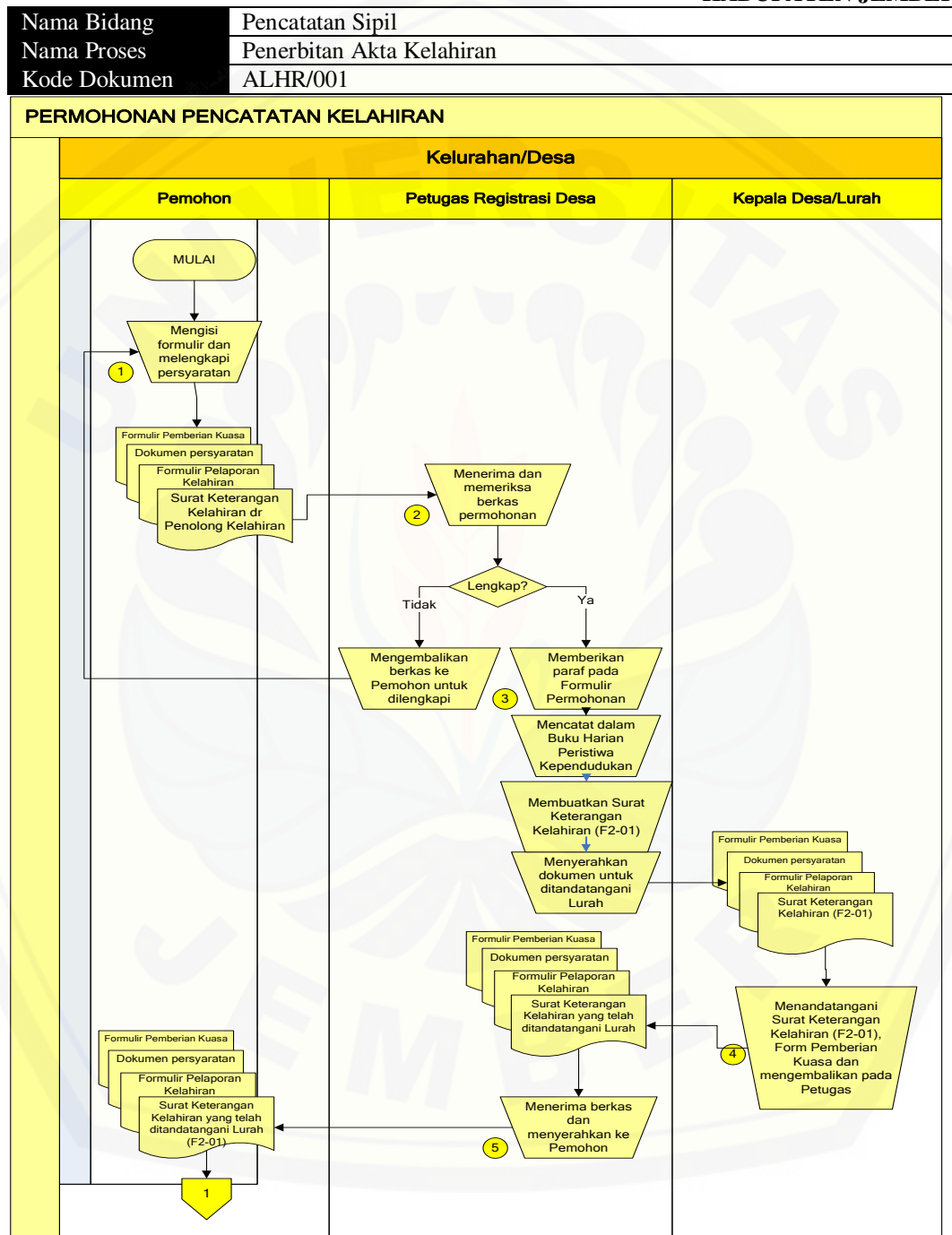
Gambar 5: Struktur Organisasi Dipsenduk Capil Kabupaten Jember.

Sumber: Kantor Disoenduk Capil (2015)

**4.2.7 Prosedur Operasional Standar di Disediakan Capil Kabupaten Jember.**

Gambar 6: Prosedur Operasional Standar pelayanan Akta Kelahiran Tingkat Kelurahan.

**PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN JEMBER**

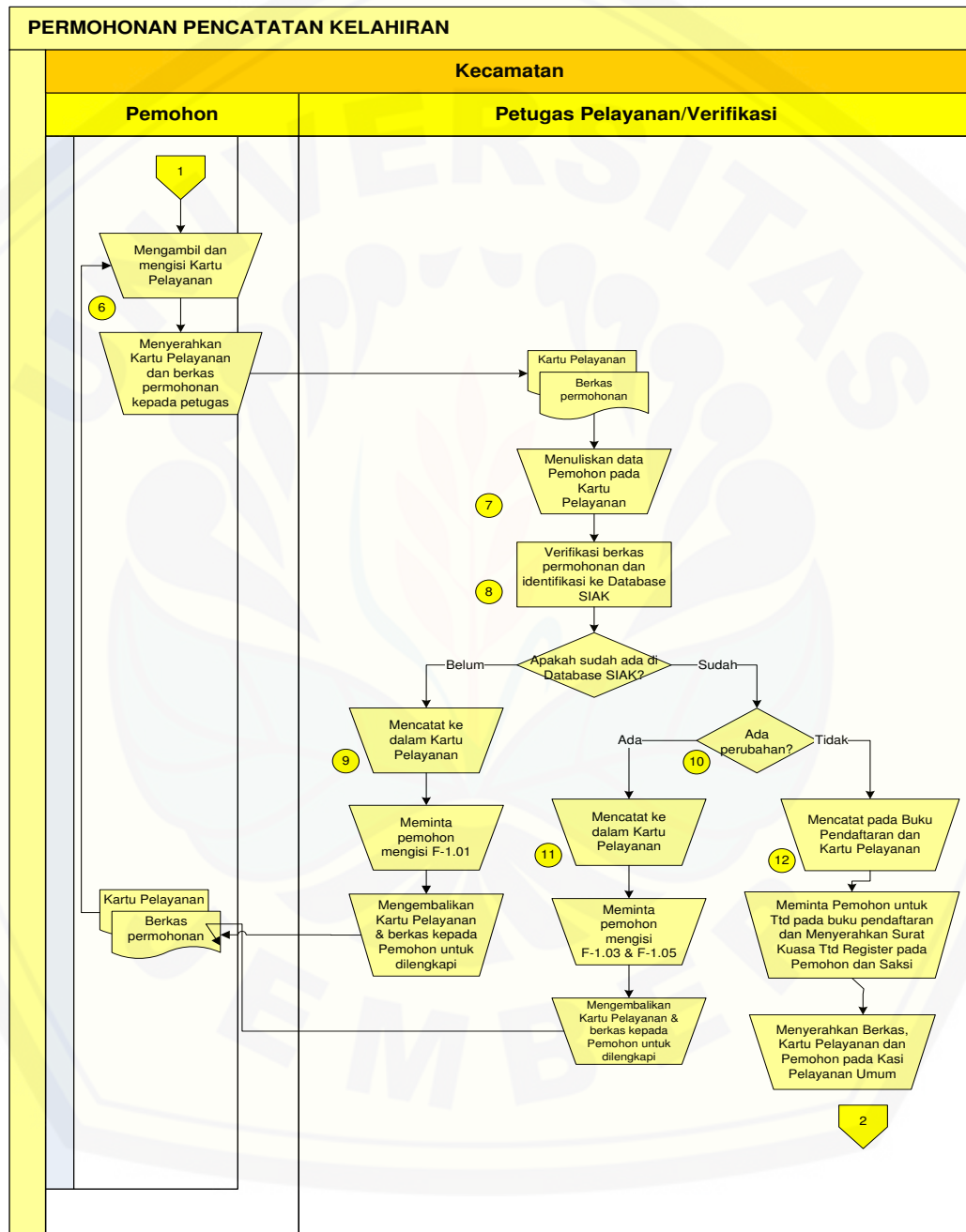


Sumber: Kantor Disediakan Capil 2015

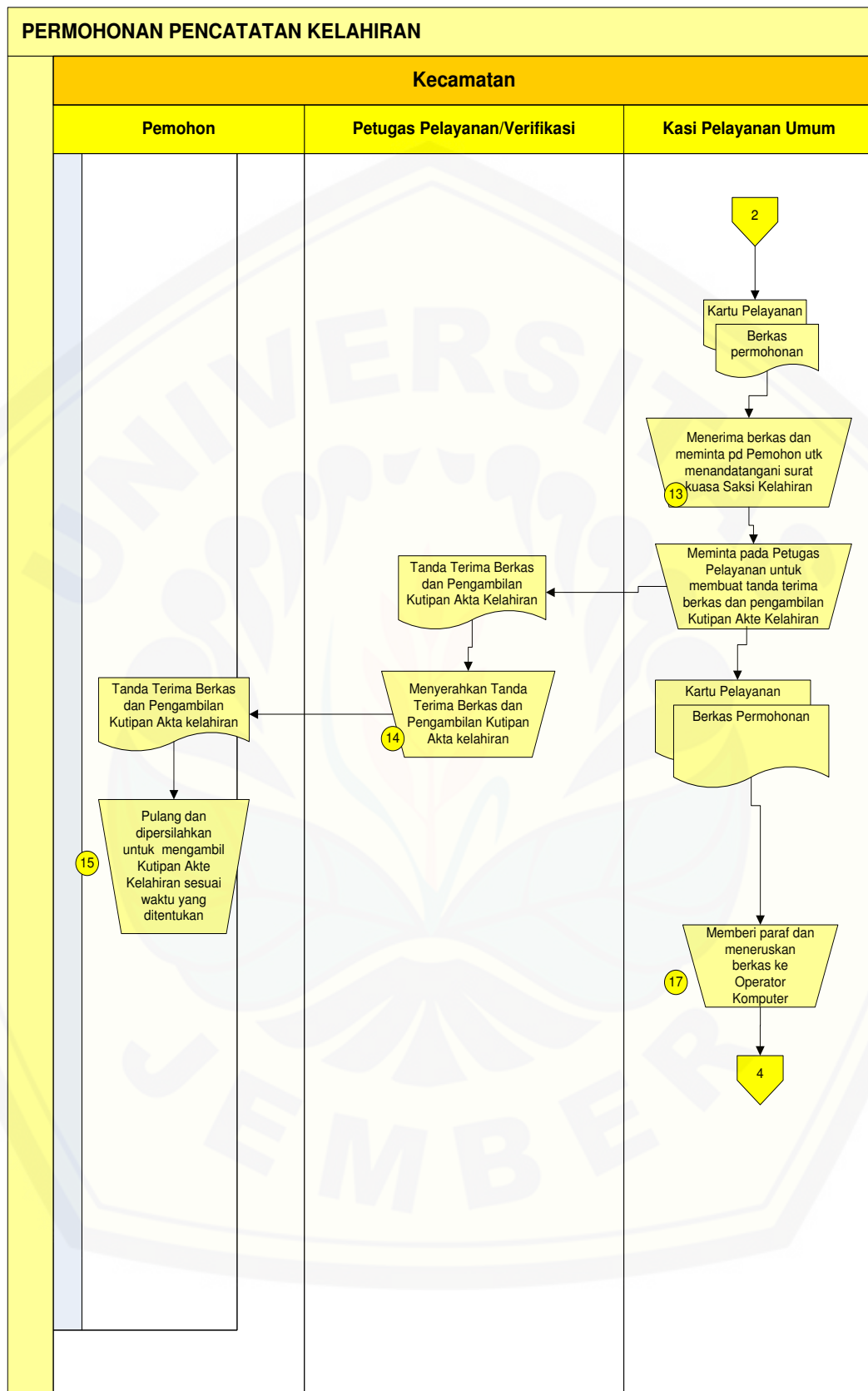
Gambar 7: Prosedur Operasional Standar pelayanan Akta Kelahiran tingkat Kecamatan.

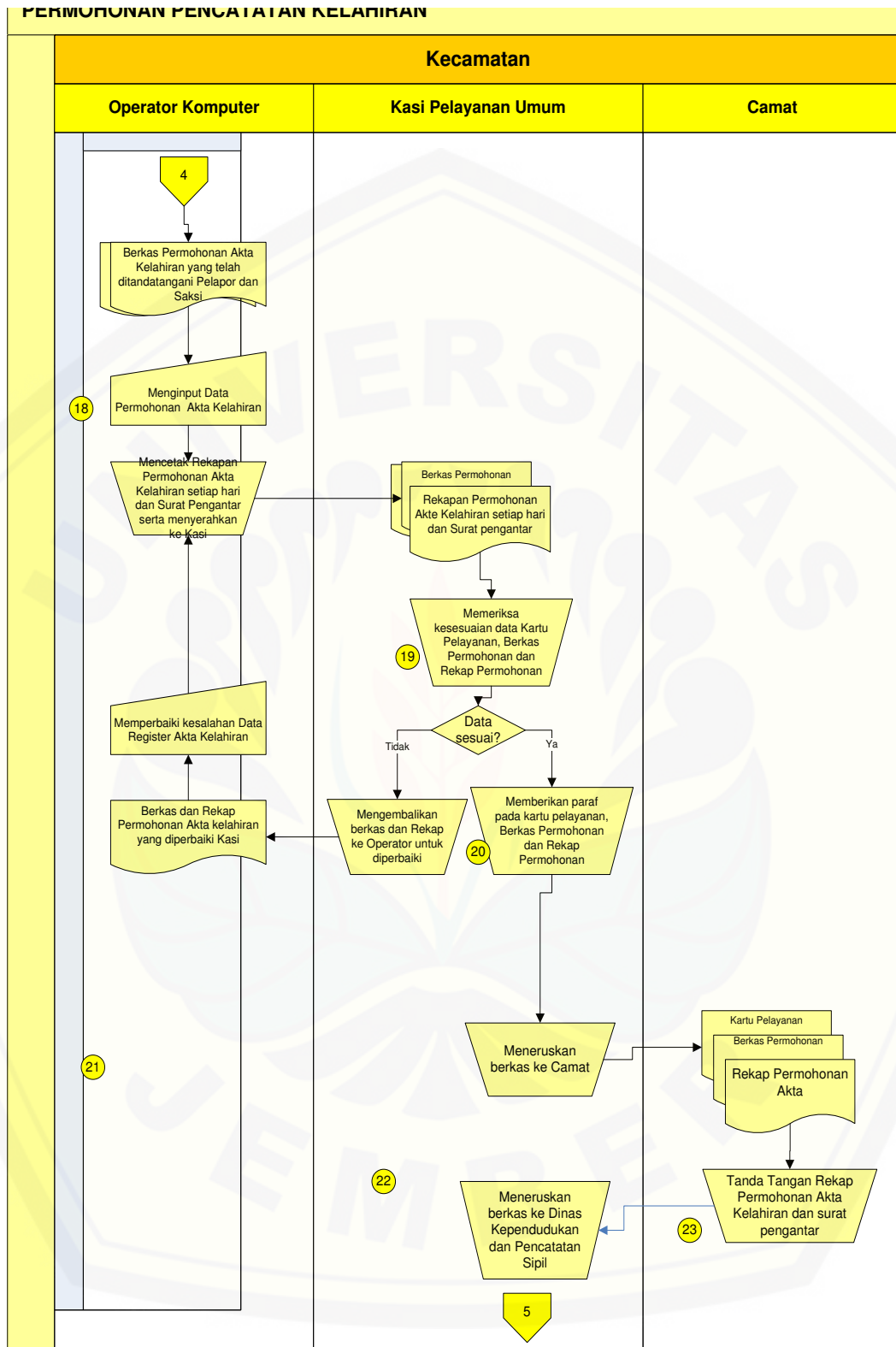
**PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN JEMBER**

Nama Bidang	Pencatatan Sipil
Nama Proses	Penerbitan Akta Kelahiran
Kode Dokumen	ALHR/001





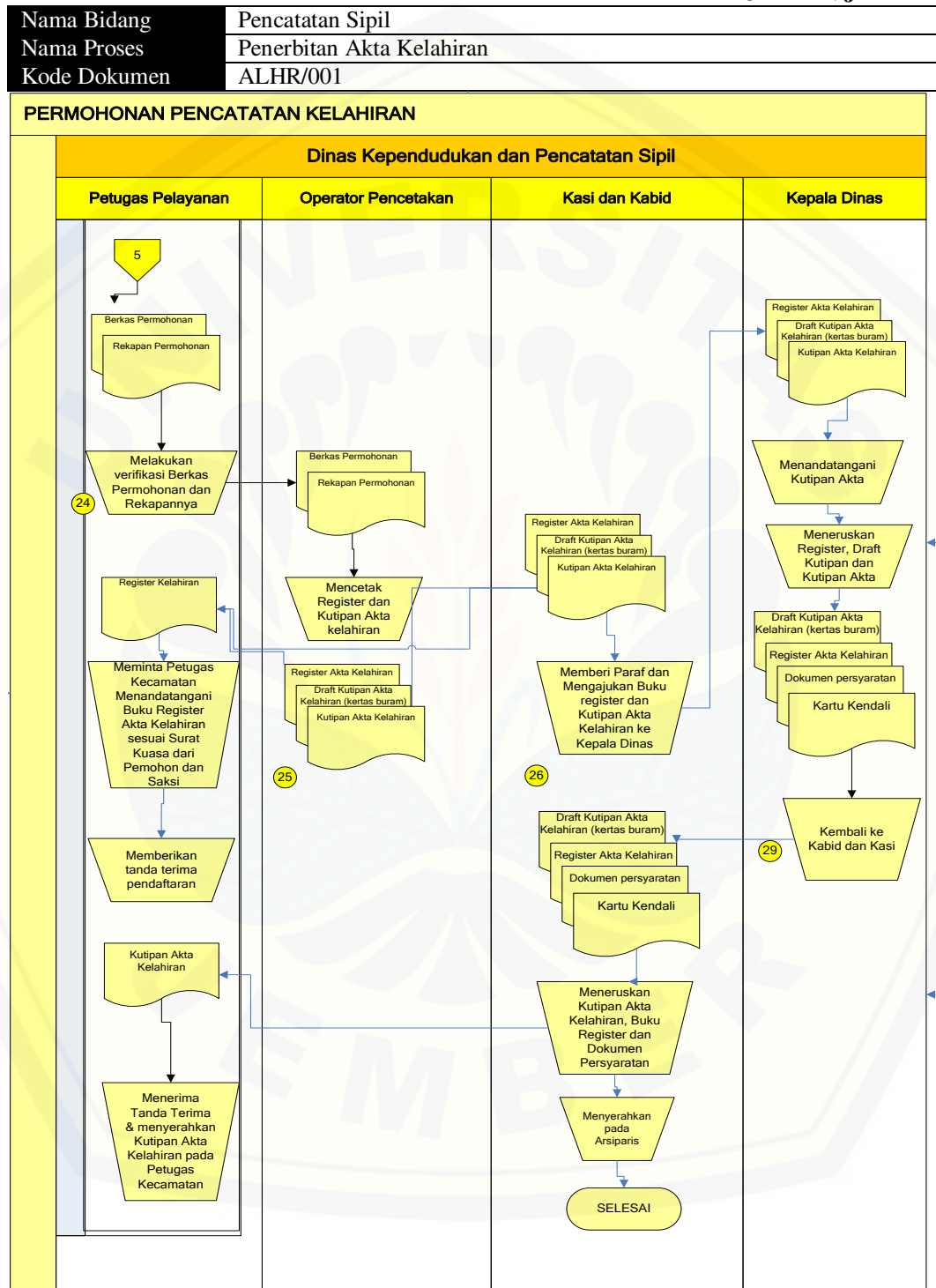




Sumber: Kantor Diseduk Capil Jember 2015



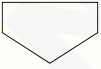




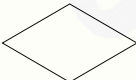


Gambar 8: Prosedur Operasional Standar pelayanan Akta Kelahiran di Disediakan Capil Kabupaten Jember.

**PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN JEMBER**



Sumber: Kantor Disediakan Capil Jember 2015

Keterangan simbol simbol yang digunakan dalam prosedur operasional standar pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Dispenduk Capil Kabupaten Jember.

Simbol	Keterangan
	<b>Dokumen:</b> Menggambarkan semua jenis dokumen, baik yang merupakan formulir untuk merekam data atau dokumen yang dihasilkan Contoh: Formulir Permohonan, Kutipan Akta, dsb.
	<b>Proses komputer:</b> Menggambarkan pengolahan data dengan komputer secara <i>on-line</i> .
	<b>Off-page Reference:</b> Penghubung langkah kerja pada halaman yang berbeda, karena lanjutan proses berada pada halaman berikutnya.
	<b>Kegiatan manual</b> Contoh: Menerima berkas, mengisi formulir, membandingkan, meneliti dan berbagai kegiatan lainnya.
	<b>Arsip:</b> Menunjukkan tempat penyimpanan dokumen yang akan diambil kembali dari arsip tersebut dimasa mendatang untuk pengolahan lebih lanjut.
	<b>Predefine Proses:</b> Menggambarkan adanya sub proses atau proses lainnya yang harus dilakukan.
	<b>Keying:</b> Menggambarkan proses input atau pemasukan data ke dalam komputer melalui <i>on-line terminal</i> .
	<b>Data:</b> Menggambarkan data baik berbentuk <i>database</i> maupun kumpulan berkas.
	<b>Keputusan:</b> Ya atau tidak.
	<b>Flowline:</b> Menggambarkan arah proses.
	<b>Terminator:</b> Menggambarkan awal atau akhir dari suatu proses.

#### 4.2.8 Narasi Proses Kerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember.

1. Pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan (berkas Permohonan Akta Kelahiran)
  - 1.1 Pemohon mencari tahu terlebih dahulu formulir dan persyaratan. Pemohon dapat melihat papan informasi yang sudah disediakan atau dapat bertanya kepada Petugas Pelayanan/Kelurahan/Desa bila ada yang belum jelas.
  - 1.2 Pemohon meminta formulir yang diperlukan kepada Petugas Pelayanan di kabupaten atau di Petugas Kelurahan/Desa.
  - 1.3 Pemohon mengisi **Formulir Pelaporan Kelahiran (F-2.01)** dan **Surat Keterangan Kelahiran (F-2.02)** atau **Kelahiran di luar Domisili (F-2.03)** dengan baik dan benar, serta melengkapi persyaratan.
  - 1.4 Bila mengalami kesulitan dalam mengisi formulir, Pemohon bisa bertanya kepada Petugas Pelayanan.
  - 1.5 Pemohon menyerahkan berkas Permohonan Akta Kelahiran kepada Petugas Registrasi.
2. Petugas Registrasi Desa menerima dan memeriksa berkas.
  - 2.1 Menerima formulir yang sudah diisi beserta semua dokumen persyaratan.
  - 2.2 Memeriksa dan meneliti isian formulir beserta kelengkapan persyaratan.
3. Apakah data dan persyaratan sudah lengkap?
  - 3.1 **TIDAK**
    - 3.1.1 Mengembalikan formulir untuk diperbaiki dan atau meminta Pemohon untuk melengkapi persyaratan yang kurang.
  - 3.2 **YA**
    - 3.2.1 Mencatat data kelahiran pada Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
    - 3.2.2 Memberikan paraf pada Surat Keterangan Kelahiran.



### 3.2.3 Meminta tanda tangan Kepala Desa/Lurah pada Surat Keterangan Kelahiran

4. Kepala Desa/Lurah menandatangani Surat Keterangan Kelahiran.
  - 4.1 Menerima berkas permohonan dari Petugas Registrasi Desa.
  - 4.2 Menandatangani Surat Keterangan Kelahiran.
  - 4.3 Mengembalikan berkas permohonan ke Petugas Registrasi Desa.
5. Petugas Registrasi Desa menerima berkas dan menyerahkan ke Pemohon.
  - 5.1 Menerima Surat Keterangan Kelahiran yang telah ditandatangani Kepala Desa/Lurah.
  - 5.2 Menyimpan lembaran/bagian ke-1 (kesatu) Surat Keterangan Kelahiran.
  - 5.3 Mengirim lembaran/bagian ke-2 (kedua) Surat Keterangan Kelahiran ke Kecamatan.
  - 5.4 Menyerahkan lembaran/bagian ke-3 (ketiga) dan Surat Pengantar kepada Pemohon.
6. Pemohon mengambil dan mengisi Kartu Pelayanan.
  - 6.1 Mengambil Kartu Pelayanan yang tersedia di Loker Pelayanan. Kartu Pelayanan juga berfungsi sebagai nomor antrian.
  - 6.2 Mengisi Kartu Pelayanan dengan lengkap dan benar.
  - 6.3 Menyerahkan Kartu Pelayanan dan berkas Permohonan KTP yang telah ditandatangani Kepala Desa/Lurah kepada Petugas Pelayanan.
7. Petugas Pelayanan menuliskan data pemohon pada Kartu Kendali.
  - 7.1 Menerima Kartu Pelayanan dan berkas permohonan dari Pemohon.
  - 7.2 Memastikan bahwa Kartu Pelayanan telah diisi dengan baik dan benar, serta memeriksa kelengkapan persyaratan.
8. Petugas Pelayanan melakukan verifikasi berkas permohonan dan identifikasi ke database SIAK.
  - 8.1 Petugas Pelayanan memeriksa apakah data Pemohon sudah ada di Database SIAK sesuai dengan data yang ada pada Kartu Kendali (Elemen data dasar yang diidentifikasi adalah Nama Lengkap, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Alamat dan Jenis Kelamin).

Beberapa kondisi yang harus diidentifikasi:

a. **Pemohon sebagai Kepala Keluarga**

Pemohon belum mempunyai No. KK dan NIK, maka harus mengikuti proses pencatatan Biodata dengan mengisi formulir F-1.01.

b. **Pemohon sebagai anggota keluarga**

Kepala Keluarga belum mempunyai No. KK dan NIK, maka Kepala Keluarga Pemohon harus mengikuti proses Pencatatan Biodata dengan mengisi formulir F-1.01.

c. **Pemohon sebagai anggota keluarga**

Kepala Keluarga Pemohon sudah ada No.KK namun Pemohon belum mempunyai NIK, maka harus mengikuti proses Perubahan/Penambahan Biodata dengan menggunakan F-1.03 dan F-1.05

9. Apabila BELUM ada di Database SIAK

Lewati langkah nomor 9 apabila SUDAH ada di Database SIAK

9.1 Mencatat informasi bahwa data pemohon belum ada di Database SIAK ke dalam Kartu Kendali.

9.2 Meminta Pemohon untuk mengisi F-1.01 dengan melampirkan dokumen pendukung dan harus ditandatangani oleh Lurah/Kepala Desa.

9.3 Mengembalikan Kartu Pelayanan dan berkas persyaratan ke Pemohon untuk dilengkapi.

10. Apabila SUDAH ada di Database SIAK

10.1 Memeriksa apakah ada perubahan data atau tidak.

11. Apabila ADA perubahan data

Lewati langkah nomor 11 apabila pemohon tidak memerlukan perubahan data

11.1 Mencatat informasi bahwa ada perubahan data pemohon ke dalam Kartu Kendali.

11.2 Meminta Pemohon untuk mengisi F-1.03 dan F-1.05 dengan melampirkan dokumen pendukung dan harus ditandatangani oleh Lurah/Kepala Desa.

- 11.3 Mengembalikan Kartu Pelayanan dan berkas persyaratan ke Pemohon untuk dilengkapi.
12. Apabila TIDAK ADA perubahan data
  - 12.1 Mencatat dan menandatangani Kartu Kendali.
  - 12.2 Menyerahkan Kartu Kendali dan berkas permohonan kepada Pencatat Register.
13. Petugas Pencatat Register menerima berkas dan mencatat pada Register Akta Kelahiran.
  - 13.1 Menerima berkas permohonan dari Petugas Pelayanan.
  - 13.2 Mencatat data kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dengan rapi dan teliti.
  - 13.3 Meneruskan Register Akta Kelahiran ke Petugas Pelayanan.
14. Petugas Pelayanan meminta tandatangan Pelapor dan Saksi-saksi pada Register Akta Kelahiran.
  - 14.1 Menerima Register Akta Kelahiran dari Petugas Pencatat Register.
  - 14.2 Memanggil pemohon untuk meneliti kebenaran data yang dicatat dan meminta Pelapor dan Saksi-saksi menandatangani Register Akta Kelahiran.
15. Pemohon (Pelapor dan Saksi) menandatangani Register Akta Kelahiran.
  - 15.1 Memeriksa data yang tertulis pada Register Akta Kelahiran.
  - 15.2 Menandatangani Register Akta Kelahiran pada tempat yang disediakan.
16. Petugas Pelayanan mengembalikan Register Akta Kelahiran pada Petugas Register.
  - 16.1 Menerima kembali Register Akta Kelahiran yang telah ditandatangani Pelapor dan Saksi.
  - 16.2 Memeriksa tandatangan Pelapor dan Saksi.
  - 16.3 Mengembalikan register Akta Kelahiran ke pencatat Register.
  - 16.4 Menertibkan tanda terima dan memberikannya kepada pemohon.
17. Petugas Pencatat Register memberi paraf pada Register Akta Kelahiran dan meneruskan ke Operator Komputer.

- 17.1 Menerima Register Akta Kelahiran yang telah ditandatangani Pemohon
- 17.2 Memberi paraf pada Register Akta Kelahiran.
- 17.3 Meneruskan Register Akta Kelahiran ke Operator Komputer.
18. Operator Komputer menginput Data Register Akta Kelahiran.
  - 18.1 Menerima Register Akta Kelahiran.
  - 18.2 Memasukan data Register Akta Kelahiran ke dalam sistem komputer sesuai yang tercatat pada Register Akta Kelahiran dengan teliti dan memastikan sudah diinput dengan benar.
  - 18.3 Mencetak Draft Kutipan Akta Kelahiran pada kertas buram.
  - 18.4 Menyerahkan Draft Kutipan Akta Kelahiran kepada Kasi Pencatatan Kelahiran untuk diverifikasi lebih lanjut.
19. Kasi Pencatatan Kelahiran memeriksa kesesuaian data pada Draft Kutipan Akta.
  - 19.1 Menerima Draft Kutipan Akta dari Operator Komputer.
  - 19.2 Memeriksa kesesuaian data pada Draft Kutipan Akta dengan Register Akta Kelahiran.
20. Apakah data draft Kutipan Akta telah sesuai dengan data pada Register?
  - 20.1 **TIDAK**
    - 20.1.1 Kasi Pencatatan Kelahiran mencoret Draft Kutipan Akta yang salah dan memberikan catatan perbaikan kemudian mengembalikan ke Operator komputer.
    - 20.1.2 Operator Komputer memperbaiki data yang salah dan mencetak ulang Draft Kutipan Akta.
  - 20.2 **YA**
    - 20.2.1 Memberi paraf pada Draft Kutipan Akta Kelahiran.
    - 20.2.2 Mengembalikan Draft Kutipan Akta ke Operator Komputer untuk dicetak pada Blanko.
21. Operator Komputer mencetak Kutipan Akta Kelahiran pada Blanko asli.

- 21.1 Mencetak Kutipan Akta Kelahiran pada Blanko asli dan memastikan telah tercetak dengan benar.
- 21.2 Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran beserta Draft Kutipan Akta kepada Kasi Pencatatan Kelahiran.
22. Kasi Pencatatan Kelahiran meneruskan berkas ke Kabid Pencatatan Sipil.
  - 22.1 Menerima Kutipan Akta Kelahiran dan Draft Kutipan Akta.
  - 22.2 Menyerahkan Register, Kutipan Akta Kelahiran dan Draft Kutipan Akta kepada Kabid Pencatatan Sipil.
23. Kabid Pencatatan Sipil memberi paraf pada Draft Kutipan Akta.
  - 23.1 Menerima dan meneliti register, kutipan Akta Kelahiran dan draft kutipan Akta dari Kasi Pencatatan Kelahiran.
  - 23.2 Memberi paraf pada draft kutipan Akta Kelahiran.
  - 23.3 Meneruskan berkas kepada Kepala Dinas.
24. Menandatangani kutipan Akta.
  - 24.1 Menerima dan meneliti register, kutipan Akta Kelahiran dan draft Kutipan Akta yang telah diparaf Kasi dan Kabid.
  - 24.2 Menandatangani Kutipan Akta Kelahiran.
  - 24.3 Meneruskan Register, Draft Kutipan Akta, dan dokumen lainnya kepada Petugas Arsip untuk disimpan.
  - 24.4 Meneruskan Kutipan Akta Kelahiran ke Petugas Pelayanan.
25. Petugas Pelayanan menyimpan Kutipan Akta Kelahiran.
  - 25.1 Menerima kutipan Akta Kelahiran yang telah ditandatangani kepala Dinas.
  - 25.2 Menyimpan Kutipan Akta Kelahiran dalam folder di lemari khusus yang aman.
26. Pemohon mengambil kutipan Akta Kelahiran.
  - 26.1 Pemohon menyerahkan tanda terima berkas ke petugas pelayanan.
27. Petugas Pelayanan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran.
  - 27.1 Menerima Tanda Terima Berkas sebagai bukti pengambilan.
  - 27.2 Mencari Kutipan Akta Kelahiran sesuai nomor Tanda terima Berkas.



- 27.3 Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pemohon.
28. Menerima dan memeriksa data pada Kutipan Akta Kelahiran.  
Apakah sudah tercetak dengan baik dan data sudah benar?
- 28.1 **TIDAK**
- 28.1.1 Mengembalikan Kutipan akta tersebut ke Petugas untuk dibetulkan.
- 28.2 **YA**
- 28.2.1 Menandatangani Buku Pengambilan Kutipan Akta Kelahiran.
29. Petugas Arsip menyimpan berkas pada Ruang Arsip.
- 29.1 Menerima Register, Draft Kutipan Akta yang telah diparaf Kepala Seksi dan Kepala Bidang, dan dokumen lainnya.
- 29.2 Menyimpan semua dokumen yang diterima dalam Ruang Arsip.

#### **4.3 Sajian Data Penelitian**

Sajian data hasil penelitian atau display data merupakan sajian data yang dapat diperoleh dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini memperoleh data dari nara sumber, yaitu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Sajian data dalam penelitian ini disusun berdasarkan kelompok masalah sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, yaitu tentang efektivitas kerja pegawai yang dilihat dari segi hasil kerja, jumlah pegawai, waktu pelaksanaan pekerjaan, biaya, kepuasan kerja, dan kepuasan pengguna.

##### **4.3.1 Efektivitas Kerja Pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Jember.**

Sajian data dalam pengukuran efektivitas kerja pegawai dalam penelitian ini adalah:

Suatu pekerjaan yang telah dilaksanakan dapat dikatakan bagus dilihat dari segi kualitas dan segi kuantitas

1. Pelaksanaan tugas.

Pelaksanaan suatu pekerjaan yang dimaksud adalah cara pegawai melaksanakan suatu tugas sesuai dengan prosedur yang

telah ditetapkan sesuai dengan rencana organisasi sebelumnya. Menurut informasi dari Sub Bagian Administrasi Dispenduk Capil menyatakan bahwa:

“Semua pekerjaan sudah diatur dalam UU No 24/2013 maksimal pekerjaan 30 hari selesai. Semua pekerjaan yang diberikan kepada saya, kami jalankan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab sebagai pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Jember. Dan tanggung jawab tersebut dapat dilihat dari kelancaran kegiatan dan bekerja sama dengan pihak kelurahan dan kecamatan agar dapat hasil maksimal”.

Dari informasi tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai wajib melaksanakan tugas sesuai fungsi dan tanggung jawabnya masing – masing. Tanggung jawab dan fungsi tentunya harus sesuai dengan deskripsi jabatan setiap pegawai. Ketika suatu pekerjaan selalu diikuti tanggung jawab yang baik, maka hasil yang diharapkan tentu maksimal dan sesuai dengan target yang telah ditentukan yaitu: pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan informasi di atas bahwa: setiap pegawai yang ada di kantor Dispenduk Capil khususnya yang ditugaskan dalam pembuatan akta kelahiran selalu berusaha untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sesuai dengan cita – cita organisasi. Sebelumnya mulai dari pendataan hingga pencetakan akta kelahiran diurus di kantor Dispenduk Capil, namun hal ini tentu membuat pelayanan terlambat karena banyaknya prosedur yang harus dilewati hingga sampai pencetakan. Pada saat ini kantor Dispenduk Capil bekerja sama dengan Kelurahan dan Kecamatan yaitu pendataan dan pendaftaran dan sebagainya, di Kantor Dispenduk sendiri hanya mengecek dan setelah proses pencocokan data selesai langsung dicetak. Hal tersebut telah membawa perubahan yang sangat luar biasa karena masyarakat tidak lagi menunggu antri yang begitu lama namun hanya beberapa menit

setiap mencetak saja. Kasub pencatatan sipil di Dispenduk Capil menambahkan bahwa:

“Selama ini kegiatan pembuatan akta kelahiran atau yang lainnya seperti pembuatan akta kematian dan sebagainya, apalagi setelah adanya pelayanan masyarakat dilimpahkan ke pihak kecamatan masing – masing sehingga pemohon tidak harus mengantri lama di kantor Dispenduk capil namum pihak kami hanya mengecek berkas dengan mencocokkan data yang diantri oleh pihak kecamatan, setelah semua cocok maka proses pencetakan akan segera dilaksanakan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa Dispenduk Capil sebagai pelayan masyarakat tentunya tidak dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal tanpa adanya kerjasama dengan pihak yang berkaitan seperti Kelurahan dan Kecamatan. Meskipun bertanggung jawab atas kelancaran pembuatan akta kelahiran, tentu perlu kerjasama dengan pemohon terutama memenuhi persyaratan yang dibutuhkan agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pembuatan sehingga dapat menghasilkan hasil maksimal.

Pelaksanaan tugas tentunya memerlukan dukungan dari kegiatan manajemen di dalam kantor. Kegiatan manajemen di dalam kantor merupakan kegiatan yang menggerakkan pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur Dispenduk Capil. Kelancaran kegiatan tersebut didukung oleh kejelasan manajemen di dalam kantor.

Informasi senada dengan informasi sebelumnya yang dikemukakan oleh Kasub Umum, menyatakan bahwa:

“Pelaksanaan pekerjaan selama ini sudah sesuai dengan perencanaan, yaitu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta pentunjuk atasan”.

Lancar dalam pelaksanaan tugas karena saya sebagai perkerja di bidang administrasi padat melayani masyarakat tepat waktu.

Misalnya mengecek isian formulir serta mengoreksi, dapat segera saya selesaikan tanpa harus menunggu waktu lama”.

Dari pernyataan tersebut bahwa pelaksanaan tugas selama ini dapat dikatakan lancar saja dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi organisasi serta petunjuk atasan dan undang – undang dasar yang mengatur pembuatan akta kelahiran. Jadi berdasarkan kedua pernyataan di atas dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dispenduk capil tidak mengalami gejala atau lancar – lancar saja sesuai dengan rencana dan sesuai dengan deskripsi jabatan masing – masing pegawai. Demikian dengan jelas bahwa kelancaran dalam menjalankan tugas yaitu melayani pembuatan akta kelahiran masyarakat Jember yang mana akta kelahiran tersebut sangat penting bagi seluruh warga negara Indonesia sebagai tanda pengenal dan penting untuk mengurus hal lain seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan lain – lainnya. Pelayanan terhadap pembuatan akta kelahiran dapat diselesaikan cepat. Pelayanan yang lebih cepat merupakan salah satu tanda bahwa pelaksanaan tugas pokok suatu organisasi sudah sesuai dengan rencana dan fungsi sebagai organisasi melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan Akta kelahiran. Sehubungan dengan hal tersebut, salah satu warga yang telah selesai membuat akta kelahiran menyatakan bahwa:

“Pengurusan pembuatan akta kelahiran sekarang gampang dan singkat, tidak makan waktu lama sudah jadi. Biasanya menunggu antara satu hingga satu setengah bulan baru selesai tapi sekarang hanya menunggu antara 10 sampai 15 hari paling lama sudah dipanggil mengambil akta kelahiran. Menurut saya kinerja pegawai Dispenduk Capil sudah bagus dan memuaskan karena saya tidak



menunggu antri begitu lama dan juga pelayanan sudah bagus”.

Berdasarkan pendapat warga tersebut menunjukkan bahwa pengurusan Akta kelahiran sekarang sudah memenuhi standar. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh banyak hal. Seperti menungkatkan sumber daya manusia (pelatihan dan diklat), dukungan peralatan alat canggih pun menjadikan pelaksanaan kerja pegawai lebih cepat. Terutama sistem komputerisasi dan jaringan internet yang menjadikan pekerjaan administratif lebih mudah dan tidak memakan waktu banyak.

Sementara itu, informasi dari Kasubag informasi dan teknologi menambahkan:

“Dalam melaksanakan tugas jarang mengalami *overload*, maksudnya mengalami gangguan, itu pun kalau terjadi bisa diatasi secepatnya karena kita mempunyai ahli komputer yang bisa diandalkan. Kita juga harus mempunyai kemampuan dalam menggerak komputer karena sekarang hampir semua pekerjaan menggunakan komputer. Namun kadang ada tugas yang di luar yang mana sifat perintah dari atasan atau mendadak, itu kadang yang membuat agak bingung tetapi kami harus menentukan pekerjaan mana yang harus diutamakan. Tugas tersebut misalnya atasan memerintahkan untuk memantau kelacaran kegiatan pendataan di kecamatan.”

Menurut informasi di atas tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dalam menyelesaikan tugas sangat penting karena berkaitan langsung dengan pelayanan walaupun terkadang ada tugas mendadak dari atas yang kita harus kerjakan secepatnya. Dari hal tersebut para pegawai harus pandai – pandai membagi waktu dan menentukan pekerjaan yang mana harus didahului.



Tugas – tugas di luar rencana dapat mengganggu pelaksanaan tugas yang direncanakan sebelumnya. Hal tersebut merupakan tugas yang muncul berkaitan dengan permasalahan yang muncul dan di luar rencana organisasi. Jadi tugas yang munculnya di luar rencana harus diselesaikan terlebih dahulu agar tidak menghambat pelaksanaan rencana. Misalnya sistem komputer di kecamatan mengalami gangguan sehingga data yang diantri di sana tidak masuk ke Dispend Capil.

Sesuai dengan informasi di atas, maka dapat diambil keputusan bahwa pelaksanaan tugas pegawai Dispenduk Capil di Kabupaten Jember sudah sesuai dengan perencanaan yang tertuang dalam tugas pokok dan fungsi maupun perintah atasan. Tugas tertentu yang diperintahkan atasan dapat dikatakan menjadi prioritas untuk diselesaikan terlebih dahulu.

## 2. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas

Ketika melakukan suatu pekerjaan pasti ada hasilnya. Hasil pelaksanaan tugas dapat dilihat dari segi kuantitas atau jumlah dan kualitas atau mutu. Demikian pula pada kantor Dispenduk Capil di kabupaten Jember, pelaksanaan tugas pegawainya yang telah direncanakan dan di atur oleh undang – undan dapat dilihat dari segi jumlah dan kualitasnya.

Hasil penelitian tentang hasil tersebut, salah satunya dikemukakan oleh Sub Bagian Administrasi Dispenduk Capil menyatakan bahwa:

“Kalau membicarakan soal hasil kerja tentu ada yang sesuai dan ada yang tidak sesuai .Tugas kami di Dispencuk Capil yang tidak sesuai dengan rencana misalnya adanya tugas mendadak di luar kantor sehingga pekerjaan kantor harus ditinggal. Hal ini bisa menyebabkan perubahan jadwal kegiatan rutin kami di sini”.

Dari informasi tersebut menunjukkan bahwa setiap pekerjaan terkadang dapat diselesaikan sesuai dengan rencana, namun kadang – kadang juga tidak. Bagi pegawai, perencanaan yang dilakukan mungkin tidak terinci secara tertulis. Namun memiliki tujuan yaitu melayani masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu, dan tepat waktu.

Kasub pencatatan sipil di kantor Dispenduk Capil kabupaten Jember menambahkan bahwa:

“Menurut saya selama ini hasil pekerjaan pegawai lebih dari rencana. Sedangkan dari segi mutu hasil kerja juga lebih baik dari standar yang telah ditentukan. Pekerjaan yang dapat diselesaikan cepat dari rencana misalnya penerbitan Akta Kelahiran, pelayanan Akta Kematian yang rencananya menurut UU No 24/2013 dalam waktu 30 hari namun kami pastikan sebelum itu sudah selesai semua.”

Dari informasi di atas menunjukkan bahwa dari segi kualitas dan kuantitas, hasil pekerjaan dapat lebih baik dari rencana. Artinya standar operasional prosedur (SOP) yang ditentukan UU dan pimpinan di bawah kemampuan pegawai. Jadi pekerjaan yang dapat diselesaikan lebih cepat dari rencana, yaitu pekerjaan yang seharusnya diselesaikan dalam waktu 30 hari diselesaikan dalam waktu antara 10 hingga 15 hari paling lambat. Pekerjaan yang dikatakan lebih dari rencana tentunya dari sisi jumlah dan mutu. Mengenai hal tersebut, Kasubag informasi dan teknologi di kantor Dispenduk Capil menambahkan:

“Kami selalu mengupayakan hasil pekerjaan kami yang berkualitas dan berkuantitas. Namun hal ini tidak terlepas dari bantuan alat canggih seperti komputer dan mesin pencetak dan lembaran kertas yang digunakan juga yang mempunyai kualitas bagus agar tidak gampang rusak dan tahan lama. Dari segi kuantitas itu tergantung berapa orang yang memohon pembuatan

Akta kelahiran misalnya, semua berkas yang masuk kami upayakan selesai secepatnya. Dan dari segi mutu, kami berusaha tidak banyak kesalahan dalam menyelesaikan berkas – berkas tersebut”.

Berdasarkan informasi di atas tersebut, yang dimaksud dengan kuantitas hasil kerja administrasi yaitu dapat menyelesaikan berkas – berkas yang banyak dalam waktu singkat. Sedangkan dari segi mutu yaitu jika pekerjaan tersebut selesai tanpa mekalukan kesalah artinya meminimumkan kesalahan yang dilakukan. Hal ini berarti bahwa terdapat nilai efisiensi baik dari segi waktu maupun dari segi material khususnya dalam rangka pembuatan dan pelayanan akta kelahiran masyarakat Jember.

Informasi dari pegawai lain diperoleh sebagaimana yang di katakan oleh Kasub pencatatan sipil bahwa:

“Untuk tugas administratif, segi kualitas memang agak sulit dikatakan. Namum dari hasil pekerjaan dapat dilihat seperti adanya salah ketik yang tidak diketahui atau salah koreksi terhadap formulir – formulir yang harus disesuaikan dengan keadaan yang nyata”.

Dari informasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan administratif dinilai dari segi kualitas dapat dilihat melalui hasil pekerjaan seperti banyaknya kesalahan yang tidak diketahui dalam mengkoreksi formulir. Namum demikian, pekerjaan tersebut dapat diselesaikan lebih cepat dari waktu yang cukup menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja pegawai lebih baik dari rencana. Mengenai kelasahan ketik atau kesalahan koreksi formulir tersebut, salah satu warga yang tidak kebetulan mperbaiki nama anaknya karena terkena mkesalahan ketik tersebut menyatakan bahwa:

“Kalau hanya salah ketik saya kira tidak masalah, asal tidak fatal dan sering – sering saja. Yang penting pegawainya sudah berusaha memperbaiki yang salah tadinya sesuai dengan

nyatanya dan cepat. Namun kalau ada salah pemeriksaan antara isian formulir dengan keadaan sebenarnya dapat menghambat semua pihak.”

Jadi menurut masyarakat adalah pengurusan permohonan Akta Kelahiran yang lebih cepat lebih tanpa melakukan banyak kesalahan, walaupun terkadang masih ada kesalahan dalam pengetikan itu tidak berarti. Sedangkan jika adalah pemeriksaan, maka dapat menimbulkan kekacauan dalam menjalankan kegiatan terutama membuat rencana berantakan. Dari situ diketahui bahwa hasil kerja pegawai Kantor Dispenduk Capil Jember telah dilaksanakan dengan baik, sedangkan kualitas kerja kadang – kadang kurang diperhatikan oleh pegawai.

a. Jumlah Pegawai

Kebutuhan Pegawai dalam suatu organisasi sangat perlu diperhatikan oleh organisasi karena menyangkut hidup dan matinya organisasi tersebut.

Untuk menjalankan suatu kegiatan dalam organisasi pasti memerlukan tenaga kerja manusia. Kebutuhan tenaga kerja setiap jenis pekerjaan tentu berbeda – beda, kebutuhan tenaga kerja tersebut berkantung pada volume pekerjaan. Pekerjaan – pekerjaan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember juga memiliki jenis dan volume yang berbeda – beda. Misalnya permohonan pembuatan Akta Kelahiran, pencatatan perceraian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan perkawinan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan lain sebagainya. Dari jenis – jenis pekerjaan tersebut memerlukan jumlah pegawai yang berbeda – beda pula. Dalam hal ini disinggung khusus mengenai kebutuhan pegawai yang melaksanakan pembuatan Akta Kelahiran (AK). Mengenai kebutuhan pegawai tersebut, Kasubag Umum dan Kepegawaian di Kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember mengatakan bahwa:



“Jumlah pegawai tidak menjadi masalah selama segala sarana dan prasarana terpenuhi. Karena adanya alat bantu seperti komputer dan lainnya, pekerjaan yang semestian dikerjakan oleh banyak orang menjadi kurang karena adanya alat bantu tersebut.”

Berdasarkan informasi tersebut, dapat diketahui bahwa pekerjaan – pekerjaan yang semestinya dikerjakan oleh dua orang misalnya dapat dikerjakan oleh satu orang saja dengan suatu alat bantu yang diperlukan atau teknologi canggih. Pada jaman sekarang ini alat bantu sangat penting untuk mencapai efisiensi terutama efisiensi tenaga kerja. Namun dalam penggunaan alat bantu tersebut perlu kemampuan untuk menjalankan alat bantu tersebut. Mengenai gangguan, Kasub Informasi dan Teknologi menyatakan bahwa:

“Kalau komputer mengalami gangguan, kalau masih kita bisa atasi, kita urusi sendiri namun kalau memang tidak bisa di atasi teknisi yang kita miliki segera melaporkan ke pimpinan agar bisa mencari solusi secepatnya. Dan kalau memang berat kerusakan komputer yang digunakan maka sambil menunggu itu diperbaiki, ada komputer lain yang dapat kita gunakan”.

Berdasarkan informasi yang di atas tersebut, dapat dilihat bahwa kerusakan pada peralatan kerja saat ini, terutama komputer yang pasti mengalami kerusakan kalau dipakai. Bahkan kerusakan kadang sulit dikenali gejalanya. Hal ini wajarlah untuk peralatan yang digunakan seperti komputer printer dan lain sebagainya dapat mengalami gangguan pada saat dipakai. Tetapi kalau gangguan tidak serius atau ringan kerusakan yang dialami peralatan tersebut dapat di atasi oleh pegawai yang ditugaskan untuk hal itu, namun kalau memang berat kerusakannya kita terpaksa melaporkan ke atasan dan memanggil ahli untuk memperbaikinya secepatnya. Pada saat lagi mengalami gangguan, komputer lain bisa digunakan untuk sementara waktu. Hanya saja kalau peralatan mengalami kerusakan, pekerjaan terganggu namun tidak begitu lama gangguan tersebut.



Informasi lain dari pegawai seperti yang diungkapkan oleh Kasubag Administrasi dan Pencatatan Sipil di kantor Dispenduk Capil:

“Selama ini saya tidak mengalami hambatan dalam melaksanakan pekerjaan. Perkerjaan yang biasa saya lakukan cukup dilakukan sendirian bahkan sampai lembur kadang – kadang. Tetapi kalau terlalu banyak saya memerlukan tenaga pegawai yang lain agar pekerjaan tersebut tidak tertunda – tunda”.

Informasi dari pegawai lain yang senada dengan informasi sebelumnya dikemukakan oleh Subag Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa:

“Tugas pekerjaan saya cukup dilakukan secara individu. Meskipun dilaksanakan sendirian, tugas tersebut dapat diselesaikan secara tepat waktu”.

Dari kedua pernyataan di atas menunjukkan bahwa pekerjaan – pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai terlaksana sesuai dengan volume pekerjaan yang ada di Kantor Dispenduk Capil. Beberapa jenis pekerjaan yang dilaksanakan secara individu. Namun juga ada pekerjaan yang tentunya memerlukan bantuan dari pegawai lain untuk pekerjaan tertentu yang menurut pegawai tidak dapat dilaksanakan secara sendirian tetapi harus segera selesai.

Mengenai jenis pekerjaan yang dilakukan secara kelompok, Kasub Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa:

“Pekerjaan yang memerlukan kerja kelompok antara lainnyamelakukan pemeriksaan terhadap berkas – berkas yang ada sebelum penerbitan dilakukan untuk menghindari kesalahan pencetakan. Dan mencocok isian formulir dengan keadaan yang nyata. Pekerjaan seperti itu harus ada dua orang minimal. Jika tidak segera diselesaikan pekerjaan tersebut akan numpuk dan menjadi tanggung jawab di kemudian hari sehingga mengakibatkan keterlambatan pelayanan. Selain itu juga bila ada pegawai yang

tidak masuk, kita lakukan hal yang sama agar pekerjaannya tidak ditunda menunggu dia sampai masuk. Ada beberapa pegawai mengambil ahli untuk sementara waktu saja”.

Jadi, ada pekerjaan tertentu harus dilakukan secara kelompok oleh pegawai. Lebih lanjutnya lagi tentang jumlah pegawai dalam penyelesaian tugas dikatakan bahwa jika ada pegawai yang tidak masuk, maka pegawai harus bekerja lebih keras. Hal ini berarti bahwa jika jumlah pegawai masuk semua, pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan porsi pekerjaan yang ada. Artinya jika jumlah pegawai sesuai dengan rencana organisasi tentunya para pegawai tidak akan kelelahan dalam melaksanakan tugasnya mereka masing – masing. Dan selain itu, jika pekerjaan tidak dapat diselesaikan hari ini misalnya tidak menunggu lama tetapi keesokan harinya diutamakan.

b. Waktu pelaksanaan tugas

Penyelesaian dan pelaksanaan pekerjaan tentu memerlukan waktu tersendiri. Setiap jenis pekerjaan diberi waktu untuk dapat menyelesaikannya. Penetapan waktu tersebut merupakan program yang telah ditetapkan sebagai rencana kegiatan. Khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran, waktu penyelesaian pekerjaan tersebut sudah ditentukan jelas dalam undang – undang No 23/2006 yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pembuatan Akta kelahiran harus selesai dalam waktu 30 hari tanpa terkecuali. Mengenai waktu pelaksanaan, Subag Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa:

“Waktu pelaksanaan sudah ditentukan. Namun bila ada pekerjaan yang lain harus diselesaikan, maka pekerjaan yang sebelumnya dapat ditunda untuk sementara waktu tidak akan menjadi masalah.

Jika memang pekerjaan yang direncanakan harus juga selesai, sedangkan tugas mendadak juga harus segera selesai saya minta pegawai lain membant, sehingga saya dapat mengerjakan tugas

mendadak namun dapat juga mengawasi tugas yang menjadi tanggung jawab saya. Jadi dua pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang hampir bersamaan.”

Keadaan tersebut akan menimbulkan suatu permasalahan jika dua pekerjaan harus segera diselesaikan. Jika hal tersebut terjadi, tugas yang mendadak menjadi permasalahan tersendiri karena hal ini di luar rencana organisasi namun menyangkut kelancaran kegiatan organisasi jadi tidak dapat diabaikan. Walaupun demikian tetap ada jalan keluarnya yaitu dengan tambahan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Informasi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pekerjaan sudah ditentukan waktunya seperti pembuatan akta kelahiran yang mana ditentukan di dalam UU No 23/2006 yang menyatakan proses pembuatan akta Kelahiran tersebut harus selesai dalam waktu 30 hari. Namun bila ada pekerjaan – pekerjaan yang harus segera diselesaikan walaupun sampai harus keluar dari kantor tentunya pekerjaan yang lain dapat ditunda karena pekerjaan yang di luar perencanaan dikerjakan dulu karena ada insiden tertentu. Sedangkan jika kedua pekerjaan sama – sama penting dan harus segera dikerjakan maka jumlah pegawai yang mengerjakan pekerjaan tersebut ditambah agar kedua pekerjaan dapat selesai secara bersamaan.

Sementara itu, informasi yang dikemukakan oleh Subag Pelayanan Dukemen Pencatatan Sipil menyatakan bahwa:

“Dalam menyelesaikan pekerjaan saya sudah tepat waktu, sesuai dengan rencana. Kami menggunakan prosedur kerja yang sudah ditetapkan dalam rencana kerja kami dan sebagian menggunakan prosedur sendiri. Prosedur sendiri maksudnya saya menggunakan cara – cara atau trik – trik yang tidak sesuai dengan ketentuanyang ada. Tetapi hanya untuk hal yang kecil saja. Sedangkan untuk hal yang besar jelas tidak mungkin. Yang jelas

jika saya menggunakan cara saya sendiri ditambah dengan pedoman kerja yang ada, pekerjaan saya selesai lebih cepat”.

Menurut informasi tersebut, prosedur kerja sendiri yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah prosedur yang ringan. Sedangkan kantor Dspenduk Capil sudah mempunyai pedoman sendiri untuk menyelesaikan pekerjaan – pekerjaan yang ada agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Lebih lanjut tentang hasil kerja dengan menggunakan prosedur sendiri, bahwa untuk digunakan menambah prosedur organisasi agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat.

Dengan demikian menunjukkan bahwasanya pelaksanaan pekerjaan pegawai di Kantor Dspenduk Capil di kabupaten Jember sebagian besar sudah sesuai dengan rencana walaupun kadang – kadang terhalang oleh faktor lain. Di antara para pegawai ada yang menggunakan cara dan kreativitas sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan. Dan dari kreativitas pegawai tersebut terlihat bahwa sangat membantu menyelesaikan pekerjaan – pekerjaan dengan cepat dan lebih dari rencana organisasi hasilnya. Kemudian berkaitan dengan masalah munculnya kendala, beberapa kendala yang dapat diatasi oleh pegawai sendiri dengan cara – cara yang sekiranya mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan baik, seperti meningkatkan komunikasi agar lebih saling memahami satu sama lain, saling membantu dan menggunakan trik – trik tambahan yaitu kreativitas sendiri oleh pegawai.

c. Biaya

Jumlah biaya yang diperlukan dalam suatu organisasi untuk melaksanakan tugas telah dianggarkan dalam perencanaan, baik untuk biaya operasional maupun untuk biaya akomodasi. Dalam pembuatan akta kelahiran tentu memerlukan biaya untuk dapat menghasilkan suatu Akta Kelahiran. Mengengai biaya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tersebut, di Kantor Dspenduk



Capil telah menganggarkan biaya untuk itu. Berikut ini adalah pernyataan dari Subag Keuangan Kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember mengenai biaya tersebut:

“Dalam pembuatan akta kelahiran atau yang lain tidak ada kekurangan biaya karena sudah dianggarkan melalui APBD untuk pengadaan – pengadaan keperluan tersebut dan juga tidak membebankan kepada masyarakat biaya pembuatan Akta Kelahirang tersebut”.

Hal ini dikemukakan oleh Subag Perencanaan bahwa:

“Mengenai biaya yang diperlukan, tidak ada masalah karena anggaran sudah direncanakan sebelumnya yaitu dengan anggaran APBD. Jadi jika ada kelebihan dilaporkan kepada pimpinan”.

Menurut informasi tersebut menunjukkan bahwa seluruh biaya yang diperlukan sudah dianggarkan melalui APBD dan tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon Akta Kelahiran lagi karena semua biaya yang diperlukan sudah ditanggung sepenuhnya oleh Kantor Dispenduk Capil semua. Penetapan anggaran tersebut didasarkan pada kinerja, sehingga anggaran biaya sudah sesuai dengan kebutuhan. Namun jika ada kelebihan tetap melaporkan ke pimpinan. Mengenai anggaran tersebut Subag Keuangan menegaskan bahwa:

“Semua pengeluaran kita selama ini masuk dalam laporan keuangan kita dan laporan keuangan tersebut selama ini baik. Berbagai pengeluaran sesuai dengan bukti pengeluaran uang (kwintensi, faktur) termasuk sisa anggaran juga dilaporkan walaupun berjumlah sedikit”.

Dari informasi yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa laporan penggunaan anggaran dilakukan dengan baik dan benar. Yaitu membuat laporan pengeluaran disertai dengan bukti – bukti pengeluaran. Hal dapat dikatakan bahwa transparansi anggaran di Kantor Dispenduk Capil sudah jelas dan baik. Selain itu, apabila



ada sisa dana yang nggak kepakai dilaporkan juga walaupun tergolong kecil.

Mengingat tentang pelayanan yang ada di Kantor dispenduk Capil, semua pengurusan tidak dikenakan biaya apa pun, yaitu dengan dasar teknik pelaksanaan pelayanan PERUB No. 19/2013 tentang PEMBEBASAN RETRIBUSI PENGGANTIAN BIAYA CETAK AKTA PENCATATAN SIPIL & DAN PENGHAPUSAN DENDA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN JEMBER. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat yang masih belum memiliki Akta kelahiran khususnya dapat mengurus tanpa dikenakan biaya termasuk kalangan masyarakat yang tergolong miskin karena kebanyakan dari masyarakat yang tergolong miskin tersebut yang tidak memiliki Akta kelahiran tersebut. Dan kepemilikan akta kelahiran ini sangat penting karena dapat mempengaruhi banyak hal seperti persyaratan pembuatan kartu keluarga dan sebagainya. Setelah dibebaskan dari biaya tersebut, jumlah masyarakat yang dapat memohon akta kelahiran pun meningkat.

d. Kepuasan Kerja.

Pagi seorang pegawai, pelaksanaan tugas adalah wujud dari tanggung jawab juga dapat memberikan efek kejiwaan. Seorang bekerja, tidak hanya mencari penghasilan saja dan memperoleh penghasilan tersebut tidak menjadi tujuan utama. Secara psikologis, orang bekerja juga berkeinginan untuk memperoleh kepuasan. Kepuasan tersebut merupakan wujud dari adanya keberhasilan dalam melaksanakan suatu tugas. Berkaitan dengan kepuasan tersebut, Kasubab Administrasi Dispduk Capil menyatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat selain dapat membantu masyarakat untuk dapat memiliki dokumen kependudukan utamanya akta kelahiran, juga dapat mendatangkan kepuasan tersendiri bagi pegawai”.

Berdasarkan informasi di atas, kepuasan dalam melaksanakan tugas karena membantu permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Perasaan puas memang layak, karena Kanotr Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu lembaga pemerintah yang ditugaskan untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat di wilayah Jember dalam bidang dokumen kependudukan seperti Akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan lain sebagainya pokoknya yang menyangkut dokumen kependudukan. Selain itu, kepuasan muncul karena para bidang pekerjaan beliau langsung berhubung dengan masyarakat sehingga merasa dapat membantu orang – orang yang memiliki suatu permasalahan mengenai dokumen kependudukan sesuai dengan sumpah jabatan.

Jika dikaitkan dengan gaji yang diterima, Kasubag Umum dan Kepegawaian Dispenduk Capil menyatakan bahwa:

“Kalau gaji yang diterima dibandingkan dengan pekerjaan dan kebutuhan, memang kita banyak kebutuhan tapi yang kita terima sykuri saja, karena untuk PNS sendiri sudah ada aturan yang mengatur masalah gaji dan lainnya seperti tunjangan jadi mau tidak mau terima apa adanya. Dan saya tegaskan bahwa dari pegawai yang ada di Dispenduk Capil tidak ada yang berfikir mau minta kenaikan gaji kecuali ada kenaikan jabatan karena selama ini mereka merasa puas dengan gaji yang mereka terima”.

Menurut informasi tersebut bahwa gaji yang diterima seimbang dengan beban kerja. Gaji yang diterima dapat memberikan rasa puas meskipun dirasa kurang untuk memenuhi kebutuhan. Lebih lanjutnya adalah semakin mempunyai banyak gaji di situ juga kebutuhan semakin menambah.

Sementara informasi dari Kasubag Informasi dan Teknologi di Dispenduk Capil menyatakan bahwa:

“Saya puas dengan beban kerja yang saya laksanakan. Hal ini karena adanya komitmen bahwa tugas adalah sebagian dari ibadah. Melalui amanah tugas yang harus dilandasi keikhlasan, takwa, dan cerdas”.

Berdasarkan informasi di atas menunjukkan bahwa pegawai memperoleh kepuasan setelah melaksanakan tugas melaksanakan tugasnya masing – masing. Selain itu kepuasan diperoleh karena menjalankan tugas adalah ibadah, yang harus diikuti dengan keikhlasan dan cerdas. Lebih lanjut, beban kerja yang dibebankan oleh setiap bidang kerja yang ada di Dpenduk Capil sudah sesuai dengan kemampuan para pegawai sehingga tidak ada keluhan yang muncul dalam pelaksanaan pekerjaan.

Mengenai kepuasan kerja pegawai di Kantor Dpenduk Capil di kabupaten Jember berdasarkan pernyataan dari para pegawai dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan wujud dari pelaksanaan tanggung jawab sebagai pegawai dan dari tanggung jawab tersebut yang mendatangkan kepuasan kerja. Selain pekerjaan itu sendiri, gaji adalah salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja suatu pegawai dalam organisasi, namun kantor Dpenduk Capil sendiri sebagai lembaga pemerintah dimana pegawainya ditugaskan untuk melayani masyarakat maka kepuasan bagi lembaga tersebut adalah dapat melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan prosedur dan rencana organisasi.

e. **Kepuasan Pengguna.**

Pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh pegawai tidak hanya menimbulkan kepuasan pada diri pegawai sendiri namun akan dapat memberikan kepuasan kepada pihak lain yaitu pengguna pelayanan di kantor Dpenduk Capil. Hal ini berkaitan dengan fungsi lembaga lembaga pemerintah seperti Dpenduk Capil yang merupakan lembaga sebagai pelayan masyarakat. Mengenai ada

tidaknya kepuasan masyarakat, Kasubbag Administrasi menyatakan bahwa:

“Penilaian masyarakat beragam, ada yang puas dan ada yang tidak puas. Tetapi kita harus mengetahui dari mananya pelayanan kita yang membuat yang bersangkutan tidak puas. Namun demikian, sejak adanya perubahan UU No 23 Thn 2006 tentang Administrasi kependudukan dengan UU No 24 Thn 2013 jarang kita mendapatkan penilaian negatif dari masyarakat”.

Berdasarkan informasi tersebut, diketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan di kantor Dispenduk capil ada yang merasa puas dan ada yang merasa tidak puas karena penilaian masyarakat sangat beragam penilaiannya. Masyarakat yang mempunyai harapan terlalu tinggi, mungkin dapat menimbulkan rasa tidak puas. Beberapa masyarakat yang mempunyai harapan terlalu tinggi atau tidak sesuai dengan keinginannya sendiri terhadap kinerjanya Dispenduk Capil, tentunya akan merasa tidak puas dengan hasil kerja para pegawai Dispenduk Capil. Namun belakangan ini diketahui bahwa untuk membermuda para pengguna pelayanan, maka ada kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah setempat seperti PERBUP No. 19/2013 tentang pembebasan biaya administrasi kependudukan. Dan PERBUP No. 21/2013 Tentang teknis dan pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Jember. Hal tersebut dapat dikatakan efektif karena dapat memberi banyak efek positif, antara lainnya adalah dapat mengurangi “pungli” yang dilakukan oleh oknum pegawai, tidak ada lagi calo yang menawarkan jasa di luar prosedur yang sudah ditentukan.

Informasi yang senada dikemukakan oleh Subbag Umum dan Kepegawaian yang menyatakan bahwa:

“Selama ini, menurut masyarakat, kinerja Dispenduk Capil cukup baik”



Dan Kasubbag Sistem informasi dan Teknologi menambahkan bahwa:

“Menurut saya, selama ini masyarakat merasa puas dengan Kinerja Dispenduk Capil”

Dari kedua informasi tersebut, jelas menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kinerja Dispenduk Capil. Rasa puas dengan kinerja Dispenduk Capil mencul karena kinerja pegawai dapat memenuhi keinginan masyarakat sesuai dengan prosedur dan rencana. Mengenai kepuasan dari masyarakat tentang kinerja Pegawai Dispenduk Capil di Kabupaten Jember, informasi dari Kasubbag pelayanan dokumen pencatatan sipil menyatakan bahwa:

“Jarang mendapat protes dari masyarakat tentang pelayanan di sini karena merasa tidak puas. Tetapi ada warga masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di sini yang tidak puas dengan kinerja pegawai marah – marah sambil komplain”.

Berdasarkan informasi di atas menunjukka bahwa warga yang tidak puas dengan hasil kinerja pegawai Dispenduk memang ada namun tidak sering mendapatkan komplain. Warga yang meras tidak puas tersebut menunjukkannya dengan amaranan. Tetapi kejadian – kejadian seperti itu jarang ada karena kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember selalu mengupayakan memberi pelayanan yang baik. Komplain dan masyarakat sudah menjadi resiko pekerjaan yang sebagai pelayan masyarakat. Sementara tentang masyarakat yang tidak puas ditanggapi secara arif dan bijaksana. Dengan cara tersebut tentunya akan menjadi masukan bagi pegawai tentang kebutuhan masyarakat.

Selain itu, informaso dari salah satu warga yang kebetualan sedang mengurus Akta kelahiran yang terlambat di kantor dispenduk Capil menyatakan bahwa:



“Menurut saya, pelayanan dan kinerja pegawai Dispenduk Capil baik. Saya puas dengan pekerjaan mereka karena begitu cepatnya. Saya tidak tahu tentang penilaian orang tapi kalau menurut saya pelayanan sudah baik (cepat dan tepat waktu)”.

Informasi di atas menunjukkan bahwa walaupun masih terdapat beberapa komplain dari masyarakat mengenai kinerja pegawai Dispenduk Capil, tentu saja ada yang memberi nilai yang positif atau puas dengan kinerja pegawai. Penilaian masyarakat tentang kinerja pegawai lebih ke kecepatan dalam penyelesaian pekerjaan dan ketepatan waktu dalam mengurus administrasi kependudukan. Mengenai komplain ada, diselesaikan dengan baik – baik sebagai pelayan masyarakat. Jika dilihat dari jumlah masyarakat di kabupaten Jember dibanding pegawai Dispenduk Capil memang tidak seimbang namun hal tersebut tidak menjadi hambatan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat karena setiap pegawai mempunyai kemampuan dan skill yang bagus dalam menjalankan dan melaksanakan tugasnya masing – masing.

Dari berbagai informasi di atas, maka dapat menjadi gambaran tentang efektivitas kerja pegawai di Dispenduk Capil di kabupaten Jember dalam menjalankan tugasnya. Untuk mengetahui efektivitas kerja tersebut dapat dilihat dari berbagai segi seperti dari hasil kerjanya, jumlah pegawainya, waktu pelaksanaan tugasnya, biaya yang diperlukan dalam melaksanakan tugas, kepuasan kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di kantor Dispenduk Capil.

#### 4.3.2 Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan deskripsi data hasil wawancara di atas, dapat dilakukan analisis data yang meliputi analisis tentang bagaimana efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan Akta kelahiran di kantor Dispenduk Capil kabupaten Jember.

Hasil wawancara dengan nara sumber bagaimana di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan tugas pegawai Dispenduk Capil sebagian sudah efektif, namun masih terdapat beberapa tugas yang belum efektif. Artinya bahwa efektivitas kerja pegawai belum sepenuhnya tercapai. Masih ada beberapa hal yang belum menunjukkan adanya efektivitas kerja.

Efektivitas kerja dalam penelitian ini dapat dinilai melalui hasil kerja, kebutuhan jumlah pegawai, waktu pelaksanaan, biaya, kepuasan kerja pegawai, dan kepuasan pengguna. Indikator – indikator tersebut bukan seluruh indikator yang digunakan untuk mengetahui efektivitas kerja. Dalam penelitian ini hanya menggunakan sebagian indikator saja karena setiap lembaga pemerintah tentu tidak menggunakan semua indikator penilaian kinerja. Karena setiap lembaga – lembaga tertentu hanya menggunakan beberapa indikator saja dalam penilaian kerja.

Pelaksanaan pekerjaan dengan lancar tanpa hambatan dapat diketahui melalui hasil kerja pegawai. Sehingga dengan pelaksanaan kerja dengan lancar, hasil kerja pegawai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Hasil kerja juga dapat dilihat dari segi kualitas dan kuantitas. Apabila hasil kerja sesuai dengan rencana, maka pelaksanaan pekerjaan dapat dikatakan efektif. Dan demikian pula, bila pelaksanaan menghasilkan sesuatu yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan sehingga akan dapat menimbulkan kepuasan.

Tercapainya efektivitas kerja dapat dikatakan apabila pelaksanaan pekerjaan sudah sesuai dengan perencanaan yang ditentukan oleh suatu organisasi atau suatu lembaga. Tetapi perlu diketahui bahwa dalam menjalankan suatu pekerjaan tidak semua rencana dapat berjalan dengan lancar. Para pengguna pelayanan yang diberika oleh pegawai kantor Dispenduk Capil kabupaten Jember juga dapat merasakan efektivitas kerja tersebut. Yang dimaksud dengan para pengguna pelayanan adalah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti surat perceraian, surat pembatalan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan perkawinan, surat pembatalan perkawinan, kartu keluarga, kartu tanda

penduduk, pencatatan pengakuan, pengesahan dan pengangkatan anak dan khususnya yang diteliti dalam penelitian ini adalah pembuatan akta kelahiran.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan di kantor Dispenduk Capil akan menikmati dari efektivitas kerja pegawai. Masyarakat dapat merasa kepuasan atas kinerja Dispenduk Capil jika keperluannya segera terpenuhi atau segera diselesaikan. Bagi pegawai, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pembuatan akta kelahiran didukung oleh efektivitas kerja setiap pegawai. Dan efektivitas kerja setiap pegawai akan dirasakan oleh masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas atau tidak dengan kinerja pegawai tersebut.

Hasil pelaksanaan kerja sebagaimana informasi dari pegawai di Dispenduk Capil mendapatkan keterangan bahwa pegawai dapat menyelesaikan tugas – tugasnya sesuai dengan rencana. Hal tersebut dikarenakan pegawai mempunyai kemampuan dan *skill* yang baik sesuai dengan jenis pekerjaan yang ada, sehingga pegawai tersebut dapat menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Oleh karena itu rasa tanggung jawab itu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Pegawai yang mempunyai tanggung jawab tinggi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan rencana kerja organisasi. Dari pegawai lain diperoleh informasi bahwa pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya sudah ada petunjuk – petunjuk dan trik – trik sendiri. Dengan adanya petunjuk tersebut pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan organisasi yaitu memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Namun ada pekerjaan – pekerjaan yang sifatnya mendadak. Hal tersebut tentu di luar dugaan dan pada umumnya pekerjaan tersebut biasanya segera diselesaikan karena berkaitan dengan kelancaran pekerjaan yang di dalam rencana. Jadi hal ini terjadi, maka pekerjaan yang ada harus ditunda dahulu dan segera membereskan pekerjaan yang harus diselesaikan segera.

Demikian dapat disimpulkan bahwa tugas – tugas di Dispenduk Capil dari segi pelaksanaan dan hasil kerja sudah dilakukan oleh pegawai dengan efektif. Pelaksanaan tugas tersebut didukung oleh latar belakang kemampuan dan rasa tanggung jawab terhadap tugas, selain itu adanya prosedur kerja dan

pentunjuk dari atasan, kreativitas pegawai sendiri juga membantu dalam pelaksanaan tugas tersebut. Dengan kreativitas pegawai dalam menjalankan tugasnya akan semakin meningkatkan efektivitas kerjanya. Sehingga masyarakat akan merasakan hasil kerja dengan baik dan lebih memuaskan.

Pelaksanaan kerja yang efektif juga dapat dilihat dari jumlah pegawai yang dikerakan dan diperlukan dalam melakukan pekerjaan tersebut. Ada tugas yang dilakukan oleh satu pegawai, namun ada juga tugas – tugas tertentu yang harus dikerjakan lebih dari satu orang atau secara kelompok bahkan memerlukan kerjasama dari instansi lain seperti kelurahan dan kecamatan. Dari segi jumlah pegawai kantor Dispenduk Capil kabupaten Jember dapat dinyatakan cukup efektif. Hal ini didasari hasil penelitian yang diperoleh informasi bahwa kebutuhan pegawai untuk setiap jenis pekerjaan yang ada sudah direncanakan terlebih dahulu. Setiap pekerjaan memiliki volume yang beda – beda. Oleh karena itu, dengan melihat volume pekerjaan dan juga kebutuhan hasil pekerjaan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan pegawai untuk setiap jenis pekerjaan sudah cukup, asalkan ada sarana yang memadai. Selain itu, kadang – kadang ada pekerjaan yang memerlukan tenaga tambahan pegawai namun pegawai memiliki kemampuan dan *skill* yang baik sesuai dengan jenis pekerjaan. Dengan demikian dikatakan bahwa pelaksanaan kerja pegawai sudah efektif atau telah memenuhi efektivitas kerja sesuai dengan diharapkan.

Setiap pekerjaan memerlukan jumlah waktu tertentu. Masing – masing pekerjaan memiliki target waktu dalam penyelesaiannya. Ada pekerjaan dapat dilakukan dalam ukuran jam, ada pekerjaan yang dilakukan dalam satu hari hingga dalam hitungan mingguan seperti pembuatan akta kelahiran yang menurut UU No 23/2013 waktu penyelesaian tidak lebih dari 30 hari namun berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penyelesaian pembuatan akta kelahiran di Dispenduk Capil kabupaten Jember dalam waktu 10 hari hingga 15 hari paling terlambat kalau semua prosedur berjalan lancar. Hal ini dikarenakan oleh kelengkapan pegawai terutama jadi semua pekerjaan tidak ada yang tertunda. Tetapi kadang – kadang ada kendala yang di luar dugaan seperti pimpinan ada rapat mendadak di luar sehingga permintaan tanda tangan harus menunggu hingga



beliau kembali berkantor atau ada pekerjaan yang bersifat mendadak sehingga harus diselesaikan terlebih dahulu. Hal tersebut tetapi bersifat jarang bukan sering terjadi.

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari segi waktu penyelesaian, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan tugas pegawai belum sepenuhnya efektif walaupun didukung oleh alat canggih dalam proses penyelesaian. Artinya efektivitas kerja dari segi waktu belum tercapai secara maksimal.

Setiap pekerjaan pasti membutuhkan biaya untuk memperlancar proses penyelesaian. Kebutuhan biaya sudah dianalisis pada saat melakukan perencanaan pekerjaan dilakukan. Penetapan biaya pada saat perencanaan tersebut biasanya ditentukan berdasarkan pelaksanaan kerja sebelumnya dan dengan melihat perkembangan perubahan harga – harga bahan – bahan yang diperlukan. Dalam pelaksanaan tugas Dispendeuk Capil khususnya dalam pembuatan sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya anggaran yang ditetapkan sudah sesuai dengan kebutuhan dan anggaran tersebut berasal dari APBD. Apabila ada kelebihan atau kurang dalam anggaran tersebut, bidang penganggung jawab akan melaporkan ke pimpinan sesuai dengan keadaan yang nyata dan ada. Dengan laporan tersebut pimpinan bisa mengambil kebijakan sesaat dan juga laporan tersebut berguna untuk dievaluasi sebagai dasar penetapan anggaran yang dibutuhkan pada waktu yang akan datang. Anggaran yang sudah sesuai dengan pelaksanaan kerja dikarenakan dalam penetapan anggaran didasarkan pada kinerja. Selain itu anggaran biaya pelaksanaan sudah ditentukan secara periodik misalnya anggaran untuk enam bulan atau satu tahun. Penetapan anggaran secara periodik memudahkan perencanaan kerja dan juga lebih efisien dalam perencanaan. Dalam proses pelaksanaan kerja, pegawai tidak perlu melaporkan ke pimpinan untuk setiap saat melakukan suatu pekerjaan karena anggaran tersebut sudah dibagi sesuai dengan volume jenis kerja masing – masing. Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten Jember tidak pernah kurang



biaya untuk memperlancar kegiatan, hingga saat ini anggaran yang ditetapkan pada saat perencanaan sudah mencukupi.

Karena itu, dari segi biaya dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dari segi biaya di kantor Dispenduk Capil sudah efektif dan sesuai dengan penganggaran.

Efektivitas pelaksanaan kerja berdampak psikologis bagi pelaksananya yaitu pegawai yang melakukan pekerjaan. Dampak psikologi tersebut adalah adanya kepuasan kerja pegawai. Dampak psikologis ini menunjukkan bahwa pegawai dalam melakukan pekerjaannya tidak hanya semata – mata mencari penghasilan tetapi mencari kepuasan hidup melalui pekerjaan.

Penelitian tentang efektivitas kerja ini juga menggunakan indikator kepuasan kerja pegawai. Diperoleh informasi dari penelitian yang dilakukan bahwa pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga selesai dapat mendatangkan kepuasan tersendiri melalui hasil kerjanya. Kepuasan tersebut diperoleh oleh pegawai dengan alasan yang berbeda – beda. Adapun beberapa alasan pegawai lain mendapatkan kepuasan kerja tersebut, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa melaksanakan tugas merupakan ibadah sehingga perlu keikhlasan dan kecerdasan. Alasan lain bahwa karena merasa dapat menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan pedoman kerja yang ada. Selain itu ada yang menyatakan bahwa dapat membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengalami permasalahan dalam urusan administrasi kependudukan dan merasa tidak ada beban lagi. Dari berbagai alasan tersebut, apapun alasannya pelaksanaan kerja di Dispenduk Capil kabupaten Jember dapat mendatangkan kepuasan bagi para pegawainya. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja dapat dicapai secara maksimal.

Selain pegawai puas dengan pekerjaannya sendiri, masyarakat pun merasa puas dengan hal tersebut karena keperluan mereka akan segera terpenuhi. Perlu diingatkan lagi bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang fungsi utamanya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang administrasi kependudukan dan dalam rangka pembuatan akta kelahiran. Hasil kerja pegawai Dispenduk Capil dapat dikatakan efektif bila dapat memberi kepuasan kepada masyarakat. Demikian pula

hasil kerja pegawai dalam pembuatan akta kelahiran dikatakan efektif karena setiap pegawai melaksanakan tugasnya secara efektif pula. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil kerja pegawai sudah efektif jika dilihat dari kepuasan masyarakat. Informasi dari beberapa pegawai menunjukkan bahwa jarang ada masyarakat komplain, bahkan hampir tidak ada itu. Hal ini dikarenakan karena tingginya komitmen pegawai melakukan tugasnya sehingga hasil kerja dapat diselesaikan dengan sempurna dan hal ini memang menjadi target utama kantor Dispenduk Capil memberikan pelayanan yang baik. Namun kadang – kadang pegawai mendapat komplain dari masyarakat bahkan sampai marah – marah tetapi pegawai menanggapi dengan penuh kebijaksanaan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa warga yang mengurus pembuatan akta kelahiran di mana akta kelahiran tersebut sudah terlambat mengatakan bahwa puas dengan dengan pelayan Dispenduk Capil dan ia mengatakan pula bahwa kinerja pegawai sudah baik. Untuk dapat menyatakan bahwa kinerja Dispenduk Capil sudah efektif dilihat dari persentase masyarakat yang merasa puas dan yang merasa tidak puas. Dalam penelitian ini tidak melakukan pengekurian terhadap berapa besarnya persentase masyarakat yang puas dan berapa besar persentase yang tidak puas atas pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Dispenduk Capil. Karena itu, kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini hanya berdasarkan informasi pegawai dan salah satu warga yang ketemu pas saat melakukan pengamatan di lapangan.

Dari informasi yang diperoleh bahwa efektivitas kerja pegawai kantor Dispenduk Capil dapat dikatakan cukup baik. Berbagai hal yang mendukung efektivitas kerja pegawai terlihat dari kreativitas dalam melakukan tugas, pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana bahkan lebih cepat. Selain itu pegawai merasakan kepuasan atas hasil kerja meskipun jika dikaitkan dengan gaji yang diterima belum mencukupi kebutuhan. Masyarakat juga dapat merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dispenduk Capil khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Dengan hasil kerja yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih cepat maka masyarakat dapat merasakan adanya kepuasan tersendiri.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

Efektivitas kerja pegawai di kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari:

- a. Hasil kerja dan pelaksanaannya. Pegawai kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember dapat melaksanakan tugas sebagaimana rencana yang telah ditentukan. Namun efektivitas kerja pegawai belum maksimal, karena masih ada pekerjaan – pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu karena adanya kendala – kendala. Hasil dan pelaksanaan kerja juga dapat dilihat dari penyelesaian tugas mendadak dan kreativitas pegawai.
- b. Jumlah pegawai di kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember mencukupi untuk melaksanakan tugas pekerjaan, apalagi ada peralatan canggih yang digunakan yang dapat mempercepat waktu pelaksanaan pekerjaan. Berkurangnya jumlah pegawai karena tidak masuk kerja tidak terlalu mengganggu efektivitas kerja. Tanggung jawab pegawai di kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember juga cukup tinggi, yang ditunjang oleh kemampuan atau *skill* pegawai yang sesuai dengan bidang tugasnya dan koordinasi antar bagian maupun antar unit kerja yang dapat berjalan dengan lancar.
- c. Waktu pelaksanaan kerja sudah sesuai dengan perencanaan. Namun waktu pelaksanaan kerja akan terganggu manakala ada tugas mendadak. Namun demikian, kreativitas kerja pegawai dapat menunjang pelaksanaan kerja baik yang sudah direncanakan maupun tugas mendadak.
- d. Biaya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan sudah cukup karena sudah tersusun dan terancang dalam APBD sesuai dengan rencana. Hal ini berarti bahwa biaya yang sudah ditentukan dapat digunakan untuk

menyelesaikan pekerjaan. Kelebihan atau kekurangan biaya pelaksanaan kerja tetap dilaporkan ke pimpinan.

- e. Kepuasan kerja pegawai juga menunjang efektivitas kerja. Kepuasan kerja tercipta karena adanya kepuasan dalam melayani masyarakat maupun kepuasan atas gaji yang diterima serta kepuasan karena melaksanakan tugas dengan ikhlas, takwa, dan tawakal.
- f. Kepuasan pengguna layanan kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember merupakan salah satu indikator terciptanya efektivitas kerja kantor Dispenduk Capil di Kabupaten Jember yang merupakan efektivitas kerja dari setiap pegawai.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

### **1. Kepada Pimpinan Dispenduk Capil di Kabupaten Jember**

Kepada pimpinan Dispenduk Capil di Kabupaten diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai dengan cara meningkatkan kepuasan kerja. Usaha meningkatkan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas kerja yang memadai, memberikan pujian terhadap hasil kerja pegawai, meningkatkan komunikasi antara pimpinan dengan pegawai, memberikan kompensasi non finansial seperti mengadakan rekreasi atau dalam bentuk lainnya, mendukung kreativitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **2. Kepada pegawai Dispenduk Capil di Kabupaten Jember**

Kepada pegawai Dispenduk Capil di Kabupaten diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan mencintai pekerjaan, meningkatkan loyalitas kerja dan organisasi, meningkatkan rasa pengabdian kepada negara dan masyarakat, berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan, berusaha menggunakan peralatan kerja secara lebih efektif dan efisien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Burhan Bugian. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Kencana Perdana. Media Gruo.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Emzir. 2012. *Metodologi penelitian pendidikan kuantitatif dan kualitatif*. Bandung. Rajagrafindo
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1987. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses*. Jilid 1, Edisi 5. Jakarta. Erlangga
- Gunotri, Gering Supriyadi. 2006. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta Lembaga Administrasi Negara
- Manahan P. Tampubolon. 2007. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta Ghalia Indonesia
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Steers, Richard (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga
- Sianipar. 1998. *Ekologi Administrasi Negara*. Bandung: Informatika Bandung
- Soekidjo Notoatmodjo. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta. UNS Press.



Veeger, K.J, 2003. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama

Yeremias T. Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu*. Edisi 2. Yogyakarta. Gaya Media.

**Sumber lain:**

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 dan. Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang *Pokok – pokok kepegawaian*.

Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang *Penyelenggaraan pelayanan publik*.

Undang – Undang No. 23 tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan*.

Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang *Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.

**Web:**

<http://www.mediapendidikan.info/2010/11/kewajiban-dan-larangan-bagi-pegawai-negeri-sipil.html> [24 Maret 2015]

[http://www.academia.edu/9746445/ANALISIS\\_PELAKSANAAN\\_PELAYANA\\_N\\_PEMBUATAN\\_AKTA\\_KELAHIRAN\\_OLEH\\_DINAS KEPENDUDUKAN\\_DAN\\_CATATAN\\_SIPIL](http://www.academia.edu/9746445/ANALISIS_PELAKSANAAN_PELAYANA_N_PEMBUATAN_AKTA_KELAHIRAN_OLEH_DINAS KEPENDUDUKAN_DAN_CATATAN_SIPIL) [24 Maret 2015]

<http://regional.kompasiana.com/2014/12/29/akta-kelahiran-hak-anak-indonesia-yang-masih-terabaikan-713309.html> [25 Maret 2015]

<http://www.rmol.co/read/2013/12/19/137063/Dengan-Kamboja-dan-Laos-Saja,-Indonesia-Tertinggal-dalam-Pengurusan-Akta-Kelahiran-> [29/08/2015]

<http://kabar24.bisnis.com/read/20131219/79/193403/retribusi-jadi-kendala-pencatatan-kelahiran> [29/08/2015]

<https://id.wikipedia.org/wiki/Laos> [29/08/2015]

## PANDUAN WAWANCARA DI KANTOR DISPENDUK CAPIL KABUPATEN JEMBER.

### I. Pelaksanaan dan Hasil Kerja.

#### a. Pelaksanaan tugas

- 1) Bagaimana cara melaksanakan tugas oleh pegawai Dispenduk?
- 2) Apakah tugas tersebut sudah dijalankan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab sebagai karyawan Dispenduk?
- 3) Bagaimana tanggung jawab anda sebagai pelayan masyarakat?
- 4) Mengenai kelancaran kegiatan. Bagaimana kelancaran kegiatan dalam pembuatan Akta kelahiran di kantor Dispenduk?apakah sering mengalami overload?
- 5) Apakah fasilitas untuk menjalankan kegiatan sudah cukup, khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran? Pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat sehingga hasil kerjanya dapat dikatakan maksimal?

#### b. Jumlah pegawai.

- a) Apakah pegawai yang ditugaskan untuk melakukan pembuatan akta kelahiran sudah cukup?
- b) Alat bantu apa saja yang dapat digunakan untuk kelancaran pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dispenduk?
- c) Jika mengalami gangguan dalam pemberian pelayanan, berapa lama baru bisa diatasi? (misalkan alat bantu (komputer) mengalami kerusakan seperti *over load*.)

### II. Bagaimanakah tanggungjawab individu dan tim dalam pembuatan akta kelahiran?(kemampuan, skill)

#### c. Waktu pelaksanaan.

Beban kerja dan Penetapan waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sudah sesuai dengan rencana organisasi khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran?

- d. Dalam pembuatan AK, apakah mengalami kekurangan biaya yang diperlukan untuk menjalankan tugas tersebut?
- e. Kepuasan kerja.
- (1) Pelaksanaan tugas pembuatan akta kelahiran apakah mendatangkan kepuasan tersendiri karena dianggap dapat membantu permasalahan yang dialami oleh masyarakat?
  - (2) Apakah anda puas dengan gaji yang anda terima atau punyai keinginan meminta kenaikan gaji?
  - (3) Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kantor Dispendukcapil masih sering mengalami protes dari masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan? Bila ada dalam satu bulan ada berapa orang jumlahnya?