

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*

Vilaythong Sengchane, Inti Wasiati, Anastasia Murdyastuti
Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan No. 37, Jember 68121
E-mail: vilaythong1987@hotmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the effectiveness of employees working in birth certificate making in The Official Residence and Civil Register at District of Jember. Birth certificate is one of the important personal documents that must be owned by every citizen of Indonesia. In this study used a qualitative approach. The determination of informants using purposive sampling technique. The variable of working effectiveness is measured through six indicators, namely the implementation and results of the work; number of employees; execution time; the cost required; job satisfaction and user satisfaction. The technique of collecting data using the interview, observation and documentation. Data analysis using interactif analysis model namely: the data reduction data presentation, and conclusion. The results showed that the implementation and results of the work of employees in general are in accordance with the predetermined plan; the needs of the number of employees is sufficient to carry out the task with the help of advanced equipment to expedite the process of service; implementation time has been according to plan, but is hampered by the unexpectedly task so it delayed the implementation process; the costs necessary to carry out the work is sufficient because already arranged in for the budget (APBD) accordance with the plan; job satisfaction is good, this is evidenced by carrying out the task with sincerity; user satisfaction: users in general are satisfied with the performance of employees at The Official Residence and Civil Register At District of Jember

Keyword: the effectiveness of employees working, birth certificate

PENDAHULUAN

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 efektivitas 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. 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. 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.

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).

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.

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.

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. 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”**.

TINJAUAN PUSTAKA

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. 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”.

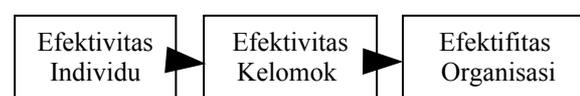
Kinerja dan Efektivitas

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 efektivitas 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).

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.

Gambar Tiga Pandangan Mengenai Efektivitas Organisasi



Sumber: Manahan P. Tampubolon (2007: 74)

Efektivitas individu akan mendukung efektifitas kelompok, dan efektivitas kelompok akan mendukung efektifitas 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”

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, efektifitas 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. 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.

Sumber daya manusia dalam organisasi dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu kelompok pimpinan dan kelompok bawahan. 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 penanganan, pemindahan sumber daya, dan sebagainya. 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 pegawai 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 memperlakukan 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 complain/pengaduan dari pengguna terhadap lembaga.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

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.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian yaitu mengenai bagaimana efektivitas kerja pegawai dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Jember. Setelah melakukan penelitian ini, maka peneliti akan mengetahui efektivitas 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.

Lokasi 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.

Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan menggunakan *Purpose Sampling*, yaitu informan yang dipilih karena adanya tujuan – tujuan yang khusus.

Teknik Pengumpulan Data

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*)
2. Wawancara (*Interview*)
3. Dokumentasi (*Documentation*)

Teknik Analisis Data

Analisa dilakukan untuk menemukan pola caranya dengan melakukan pengujian sistematis untuk menetapkan bagian – bagian, hubungan antar kajian dan hubungan terhadap keseluruhannya. Pada tiap kasusnya proses analisisnya akan dilakukan dengan menggunakan *model analisis interaktif*, yang menurut Supoto (2002: 96) meliputi empat komponen analisis yang terdiri dari:

- 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.

Hasil dan Pembahasan

Penentuan efektivitas Kerja.

Berdasarkan deskripsi dan pembahasan dipahami bahwa, kinerja pegawai kantor Dispenduk capil Jember secara keseluruhan sudah efektif walaupun masih terdapat beberapa kendala lain. Hal ini diketahui melalui indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hasil 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. 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. 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 petunjuk 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.

Jumlah Pegawai

Pelaksanaan kerja yang efektif juga dapat dilihat dari jumlah pegawai yang dikerahkan 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. 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.

Waktu

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.

Biaya

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 Dispenduk 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, bedang 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. 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.

Kepuasan Kerja

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.

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.

Kepuasan Pengguna

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.

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.

Kesimpulan

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
e- *SOSPOL XXX*

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 belum sepenuhnya sesuai dengan perencanaan. 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.

Daftar Pustaka

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta.

Manahan P. Tampubolon. 2007. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta Ghalia Indonesia

Gibson, Ivancevich, Donnely. 1987. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses*. Jilid 1, Edisi 5. Jakarta. Erlangga

Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Soekidjo Notoatmodjo. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Rineka Cipta.

Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta. UNS Press.

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

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*.

[http://www.academia.edu/9746445/ANALIS IS_PELAKSANAAN_PELAYANAN_PEMBUNGAN_AKTA_KELAHIRAN_OLAH_DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN_SIPIL](http://www.academia.edu/9746445/ANALIS_IS_PELAKSANAAN_PELAYANAN_PEMBUNGAN_AKTA_KELAHIRAN_OLAH_DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN_SIPIL) [24 Maret 2015]

