

# KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

Amalia Syarifuddin<sup>1\*</sup>, Adnan Ma'ruf<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*The purpose of this study was to find out how the performance of employees in administrative services at the Makassar City Population and Civil Registration Office. This study used qualitative research methods. Data were collected by interviews, documentation and observation. The results of this study showed that the quality of employee performance in preventing illegal fees had been successful by installing CCTV so that the illegal extortion process did not occur. The quantity in employee performance with the number of completed activities had been successful through service standards at the Makassar City Population and Civil Registration Office. Punctuality in employee performance was quite good through the one day service program with a speed of service of less than 30 minutes and 3 working days. Effectiveness in employee performance had been successful with queue monitoring technology to facilitate the community in the service process. The Independence in employee performance had been successful through the counter service system that according to their respective duties and functions.*

**Keywords:** performance, administrative services

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara, dokumentasi, observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dalam kinerja pegawai dalam pencegahan pungutan liar sudah berhasil dengan dilakukan pemasangan CCTV sehingga proses pungutan liar tidak terjadi. Kuantitas dalam kinerja pegawai dengan jumlah aktivitas yang terselesaikan sudah berhasil melalui standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Ketepatan waktu dalam kinerja pegawai cukup baik dengan melalui program one day service yang kecepatan pelayanan kurang dari 30 menit dan 3 hari kerja. Efektivitas dalam kinerja pegawai sudah berhasil dengan adanya teknologi monitor antrian untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan. Kemandirian dalam kinerja pegawai sudah berhasil melalui dengan sistem pelayanan loket yang memiliki tugas dan fungsinya masing-masing.

**Kata kunci:** kinerja, pelayanan administrasi

---

\* amaliasyarifuddin@gmail.com

## PENDAHULUAN

Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan sumber daya manusia agar lebih efektif dan efisien. Guna untuk pencapaian tujuan organisasi maka sumber daya manusia memiliki kinerja yang baik. Untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka pegawai itu sendiri harus berminat dalam mengembangkan kemampuannya, seperti kinerja mereka. Maka untuk dapat melihat kinerja pegawai maka perlu adanya penilaian kinerja untuk menunjang kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, serta kemandirian dalam pelayanan agar pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dalam kebijakan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 pasal (2) tentang penilaian kinerja PNS. Dalam pasal 2 bahwa Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian Kinerja PNS sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku

PNS. Ada dua aspek dalam penilaian kinerja PNS, yaitu hasil kerja yang dicapai pada unit kerja sesuai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), dan penilaian terhadap perilaku kerja.

Menurut (Afandi Pandi 2018, 83), Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut (Anwar 2007, 67) pengertian kinerja (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Wibowo 2016, 4), Kinerja adalah implementasi dari rencana yang disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Menurut (Rivai Veithzal Mulyadi Deddy 2012, 309), Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi

kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan pencapaian hasil pegawai dalam suatu proses melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja pegawai akan membawa pengaruh positif bagi perusahaan, sehingga memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja pegawai, pencapaian kinerja dalam organisasi sangat berhubungan dengan kinerja pegawai, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan instansi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan Kinerja menurut (Sagala 2009, 311), tujuan kinerja pada dasarnya meliputi: a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai, b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk memberikan kenaikan gaji pokok dan intensif uang, c. Mendorong pertanggung jawaban dari pegawai, d. Meningkatkan motivasi kerja, e. Meningkatkan etos kerja, f.

Sebagai pembeda antara pegawai yang satu dengan yang lainnya, g. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia dan karir, h. Sebagai alat untuk tingkat kinerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Edy 2010, 151) mengatakan bahwa terdapat dua faktor mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu dan lingkungan, faktor-faktor individu yang dimaksud adalah: 1. Faktor Individu : a. Usaha (Effort) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas, b. Abilities, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas, c. Role/ task perception, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. 2. Faktor lingkungan, yang meliputi : kondisi fisik, Peralatan, Waktu, Material, Pendidikan, Supervisi, Desain Organisasi, Pelatihan, Keberuntungan.

Indikator-indikator kinerja menurut (Robbins 2006, 260) Indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah: a. Kualitas kerja pegawai dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan

yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai (Robbins 2006:260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya, b. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas kinerja yaitu ukuran hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh pegawai sehingga kinerja pegawai dapat diukur melalui jumlah tersebut. Misalnya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan instansi pemerintahan, c. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja pegawai juga dapat diukur dari ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas pegawai tersebut, d. Efektivitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) di maksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit

dalam menggunakan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh pegawai, e. Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pegawai (Robbins 2006:261). Kinerja pegawai itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dalam bekerja disegala aspek, efektivitas dan kemandirian dalam bekerja. Artinya pegawai yang mandiri, yaitu pegawai ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

Penilaian kinerja (performance appraisal) adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai (Jackson 2011, 382), Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk mengelola upah dan gaji, memberikan umpan balik kinerja, dan mengidentifikasi

kekuatan dan kelemahan pegawai. Menurut (Agus Dharma 2001, 350), Tujuan penilai Kinerja pada dasarnya adalah: 1. Untuk mengukur tanggung jawab pegawai, 2. Sebagai peningkatan dan pengembangan pegawai.

(Hariandja 2002, 195) menyatakan bahwa beberapa manfaat yang diperoleh dengan melakukan penilaian kinerja adalah sebagai berikut: 1. Perbaikan kinerja. Dengan dilakukannya penilaian kinerja maka akan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan dalam upaya meningkatkan kinerja melalui umpan balik yang diberikan oleh organisasi, 2. Penyesuaian gaji. Penilaian kinerja dapat digunakan sebagai informasi untuk mengkompensasi pegawai secara layak sehingga dapat memotivasi pegawai. Dalam hal ini, keputusan untuk penempatan yaitu pegawai ditempatkan atau diberikan posisi berdasarkan keahlian dan kemampuan, 3. Pendidikan dan pelatihan. Dengan dilakukannya penilaian kinerja maka akan diketahui kelemahan atau kekurangan dari pegawai sehingga dapat dilakukan suatu program pendidikan dan pelatihan pegawai, 4. Perencanaan karier. Penilaian kinerja dapat digunakan sebagai pedoman dalam program perencanaan karier pegawai, 5.

Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam proses penempatan. Penilaian kinerja dapat memberikan gambaran bagi perusahaan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang ada sehingga dapat dilakukan suatu perbaikan, 6. Perlakuan kesempatan yang sama kepada semua pegawai. Penilaian kinerja yang obyektif menunjukkan adanya perlakuan adil bagi semua pegawai, 7. Membantu pegawai dalam mengatasi masalah yang bersifat eksternal. Penilaian Kinerja akan memberikan informasi kepada atasan tentang hal-hal yang menyebabkan turunnya kinerja, sehingga manajemen dapat membantu menyelesaikannya, 8. Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen Sumber Daya Manusia. Penilaian kinerja secara keseluruhan akan memberikan gambaran sejauh mana fungsi sumber daya manusia dapat berjalan dengan baik atau tidak.

Pengertian pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan 2005). Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak

konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan (Supriyono 2000). Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan ialah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya (Munir 20006) juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Prajudi Atmosudirdjo adalah Tata usaha atau Office work yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya (S 2006).

Selain menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit. Menurut Ismail Nawawi, administrasi dalam arti sempit adalah Mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun operasional (Nawawi 2013). Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengelolaan data dan informasi yang meliputi kegiatan

catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi.

Ada beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas. Menurut Sondang P. Siagian, administrasi dalam pengertian luas adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian 2016).

Menurut Ismail Nawawi, administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien. Pendapat dari Ismail Nawawi ada kesamaan dengan pendapat dari Sondang P. Siagian mengenai kerjasama yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Berdasarkan pengertian mengenai administrasi menurut para ahli, administrasi dapat diartikan sebagai proses kerjasama yang melibatkan sedikitnya dua orang untuk mencapai sasaran atau tujuan yang sudah ditentukan sebelum mereka memulai kegiatan.

Dari beberapa pemaparan diatas, peneliti dapat menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi berdasarkan lima indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006) yang mencakup: 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan Waktu, 4) Efektivitas, 5) Kemandirian.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran secara komprehensif mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Sumber data dalam penelitian ini mencakup dua aspek yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh dari 5 informan melalui teknik *purposive sampling* atau sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian data tersebut di analisis dengan menggunakan teknik reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan

kesimpulan (*conclusion*). Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi yaitu mengadakan pengecekan data akan kebenarandata yang dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda. Teknik triangulasi mencakup: 1. Triangulasi Sumber, 2. Triangulasi Teknik, 3. Triangulasi Waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya kinerja adalah sesuatu hasil yang dicapai atau prestasi kerja yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Seluruh aparatur negara dituntut agar mampi menyelenggarakan pelayaan publik sesuai dengan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah disertai dengan perkembangan dalam memberikan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk itu, dalam meningkatkan kinerja pegawai harus dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dengan banyak belajar dari beberapa informasi ataupun pengalaman selama menjalankan kinerja baik itu segi tanggung jawab terhadap wewenang

maupun pada pelaksanaan setiap kegiatan yang bersangkutan dengan instansi atau organisasi

Pada bab ini, penulis akan menyusun beberapa data yang diperoleh dari hasil selama masa penelitian melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Dalam hal ini penelitian yang dimaksudkan yaitu untuk melihat sejauh mana saat adanya sistem pelayanan Administrasi ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar mampu menujung kinerja pegawai agar pelayanan yang diberikan lebih prima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada umumnya berorientasi melaksanakan sebagian kewenangan daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada pemerintah daerah. Tugas pokok disdukcapil adalah melaksanakan pelayanan administrasi pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, mengelola data serta pernerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak.

Pada penelitian ini, penulis secara langsung melaksanakan penelitian pada Kinerja Pegawai di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Maka dari itu, kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi dapat dilihat berdasarkan lima indikator kinerja dalam penelitian ini yang secara langsung dikemukakan oleh Robbins (2006) yaitu : (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan Waktu, (4) Efektivitas, (5) Kemandirian.

Adapun hasil yang diperoleh dari penulis melalui penelitiannya terkait Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

### **Kualitas**

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja pegawai yang berkualitas dalam arti pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Untuk dapat juga melihat kualitas kinerja pegawai dapat dinilai dari transparansi pelayanan, dimana yang dimaksud dengan transparansi menunjukkan kepada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat atau pengguna.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Makassar bahwa peneliti menemukan beberapa fenomena yang dihadapi oleh pemerintah dalam hal transparansi pelayanan publik seperti pungutan liar. Pungutan liar alias pungli adalah tindakan yang dilakukan oleh pegawai negeri atau penyelenggara negara untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya dengan memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri. Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terus berupaya untuk tetap memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Pungutan liar adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum. Hal ini di kaitkan pembentukan Peraturan Walikota Makassar Nomor 48 Tahun 2015 yang berbunyi pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Dengan adanya dasar hukum yang berhubungan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini untuk kedepannya tidak adanya hal seperti pungutan liar yang terjadi di lingkungan dinas. Hal

yang berupaya meminimalisirkan adanya pungutan liar dengan cara memasang CCTV dimana mana dan memberikan tambahan perbaikan penghasilan untuk menjadi pegawai lebih meningkatkan kualitas kinerjanya dan semangat kerja.

### **Kuantitas**

Kuantitas kinerja adalah banyaknya suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai yang sudah disepakati atau ditentukan, apabila jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai semakin banyak yang dikerjakan maka semakin baik pula penilaian kinerja yang dihasilkan.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar harus memiliki tanggung jawab yang besar dalam pekerjaannya agar senantiasa dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal, sehingga hasilnya pun dapat memuaskan masyarakat. Tolak ukur dalam penilaian kuantitas kinerja dilihat dari standar pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Dalam hal ini, Berdasarkan hasil penelitian penulis lakukan, dalam segi kuantitas kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan adanya ukuran untuk menilai kuantitas kinerja dapat

dilihat dari standar pelayanan pada instansi tersebut. Hal ini berupa produk hukum yang mencerminkan transparansinya pelayanan, dengan bisa memahami standar pelayanan yang telah dicantumkan tersebut ini terbukti bahwa bukan pegawai tidak tepat waktu untuk dapat memberikan pelayanan atau berkas masyarakat tetapi ada tahapan dan prosesnya dalam menyelesaikannya.

### **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu sangat diperhatikan agar tidak mengganggu pekerjaan atau petugas yang lainnya. Ketepatan waktu sangat diperhatikan dalam suatu organisasi, karena menyangkut kepercayaan dari pengguna, pegawai yang menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan akan membuat instansi mampu berkembang karena pengguna telah mempercayai instansi berdasarkan ketepatan waktu dalam pelayanan yang dapat menunjang kinerja pegawai.

Dalam hal ini, Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam segi ketepatan waktu adalah bagaimana proses pelayanan lebih mudah dan cepat, hal ini terkait dengan hasil observasi langsung bahwa kegiatan pelayanan seperti one day service menjadi memudahkan

masyarakat. One day service yang dimaksud disini adalah kecepatan pelayanan diminimalkan kurang dari 30 menit dan selesainya berkas 3 hari kerja lalu masyarakat dihimbau untuk datang kembali. Adapun catatan bahwa seperti ketika blanko tidak tersedia ataupun jaringan yang gangguan.

### **Efektivitas**

Efektivitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti teknologi yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh pegawai. Efektivitas berhubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi yang akan menunjang suatu tujuan. Efektif sebuah pelayanan tidak luput juga dalam penggunaan teknologi yang dimana dapat lebih membantu dalam proses pelayanan maupun hal lain. Seperti yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang menerapkan dan menggunakan sistem teknologi berupa monitor antrian. Hal ini menjadi suatu himbauan untuk masyarakat lebih tertib mengantri. Berdasarkan hasil penelitian penulis

telah lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari segi efektivitas keterkaitan sebuah pelayanan tidak luput juga dalam penggunaan teknologi yang dimana dapat lebih membantu dalam proses pelayanan maupun hal lain. Seperti yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang menerapkan dan menggunakan sistem teknologi berupa monitor antrian. Hal ini menjadi suatu himbauan untuk masyarakat lebih tertib mengantri dan menghindari berdempetan ataupun antrian panjang. Keuntungan dari adanya monitor antrian yaitu dapat memantau urutan antrian biasanya di saat menunggu disediakan monitor yang menampilkan nomor urut antrian yang sedang dan akan dipanggil. Masyarakat dapat memantaunya melalui monitor untuk mengecek dan memperkirakan beberapa lama lagi nomor antriannya dipanggil. Dan juga masyarakat lebih teratur dan tertib.

### **Kemandirian**

Kemandirian adalah kemampuan untuk mengelola semua yang dimiliki, tahu bagaimana mengelola waktu, berjalan dan berfikir secara mandiri di sertai dengan kemampuan mengambil resiko dan memecahkan masalah. Individu yang mandiri tidak

membutuhkan petunjuk yang detail dan terus menerus tentang bagaimana mencapai akhir, dengan bersandar pada diri sendiri. Kemandirian berkenaan dengan tugas dan keterampilannya mengerjakan sesuatu mencapai sesuatu dan mengelola sesuatu. Dalam aspek kemandirian dilihat dari tanggung jawabnya, dimana seorang pegawai dapat mampu untuk menyelesaikan suatu tugas, mampu mempertanggung jawabkan hasil kerjanya, dan memiliki prinsip mengenai apa yang benar dalam berfikir dan bertindak. Komitmen kerja serta tanggung jawab seorang pegawai terhadap tugas dan fungsinya terhadap instansi maka dapat dilihat dari pegawai yang mampu menjalankannya dengan kemampuan dan keahlian yang terdapat dalam dirinya tanpa melimpahkan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kinerja pegawai dalam segi kemandirian pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah berjalan dengan optimal. Di sebabkan karena pegawai mendedikasikan rasa tanggung jawab atas pekerjaannya untuk menyelesaikannya sendiri.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara rinci pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan berdasarkan indikator penelitian bahwa Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar ialah sebagai berikut: (1). Kualitas. Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dapat dikatakan berhasil. Karena dengan pencegahan pungutan liar bisa menjadi pelayanan lebih bersih lebih teratur, dan dengan meningkatkan sistem keamanan seperti memasang CCTV di sisi ruangan kantor serta dengan memberikan tunjangan kepada pegawai ini juga suatu bentuk meminimalisirkan hal tersebut hal ini menjadikan pegawai dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka. (2). Kuantitas. Kinerja pegawai dalam meningkatkan kuantitas kinerja pegawai dapat dikatakan berhasil. Sebab dengan prosedur hukum pada standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, ini akan menjadikan pemahaman untuk masyarakat agar transparansi antar instansi ke masyarakat menjadi lebih baik (3). Ketepatan waktu. Kinerja pegawai dalam tepat waktu dapat

dikatakan cukup baik. Sebab One day Service perlu ditingkatkan kembali agar program ini berjalan dengan terus menerus. Ada juga hal lain yang menjadi kebutuhannya waktu ialah seperti ketika blanko tidak tersedia ataupun jaringan yang gangguan. (4). Efektivitas. Kinerja pegawai dalam efektivitas dapat dikatakan berhasil. Sebab dalam adanya teknologi berbasis monitor untuk antrian ini dapat menjadi lebih dapat memantau uruta antrian jadi ini dapat menghindari antrian yang panjang dan berdempetan. (5). Kemandirian. Kinerja pegawai dalam kemandirian pegawai dapat dikatakan berhasil. Karena sikap kemandirian pegawai dapat dilihat tugas dan fungsinya untuk dapat menunjang kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan pembagian tugas kepada petugas loket maka tingkat kemandirian pegawai menjadi suatu penilaian kinerjanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep Dan Indikator*. Bangka Belitung: Zanafa Publishing.
- Agus, Dharma. (2001). *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Revisi Cet. Jakarta: Raja Grafindo Perada.
- Edy, Sutrisno. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Hariandja. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. 4th ed. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jackson. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Buku Dua*. 6th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Munir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nawawi, Ismail. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*. Jakarta: Kencana.
- Rivai, V, Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins. (2006). *Perilaku Organisasi*. 10th ed. ed. Molan Benyamin. Jakarta: Erlangga.
- S, Prajudi Atmosudirjo. (2006). *Administrasi Dan Manajemen Umum*. Jilid ke-2. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sagala, Rivai, V, Ella, J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Bandung: Rajawali Pers.
- Sondang P. Siagian. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono, R, A. (2000). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Pertama. Yogyakarta: BPFYogyakarta.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.