KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PROSES PENCETAKAN e-KTP KABUPATEN MUARA ENIM

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

MUHAMAD YASIN UTOMO

07011181520011

KONSENTRASI

Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PROSES PENCETAKAN E-KTP KABUPATEN MUARA ENIM

SKRIPSI

Oleh:

Muhamad Yasin Utomo

07011181520011

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Agustus 2019

Pembimbing I

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Pembimbing II

Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

ii

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *"Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Proses Pencetakan e-KTP Kabupaten Muara Enim"* telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 07 November 2019.

Indralaya, 07 November 2019

Ketua

1. Drs. Gatot Budiarto, MS
   NIP. 196911191998032001 .....

Anggota

2. Dra. Martina, M.Si
   NIP. 196603051993022001 .....

3. Ermanovida, S.Sos, M.Si
   NIP. 191911191998032001 .....

4. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
   NIP. 196201051988032004 .....

Mengetahui,
Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Zailani Surya Marpuang,S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Teruslah berusaha walaupun lelah, teruslah berusaha walaupun bosan, teruslah berusaha walaupun selalu mengeluh, jalani kehidupan sebaik mungkin karena tidak selamanya kesulitan dan kepahitan hidup ini menimpa diri kita."

(Muhamad Yasin Utomo)

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1.Ayahanda Dwi Yudo Utomo, S.H

2. Ibunda Linda Prima Syamsir

3. Kakak dan adikku tersayang

4. Sahabat dan teman-teman AP 15

5. Weni Nuzul Lia

6. Almamaterku

ABSTRAK

Latar belakang proses pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dikarenakan beberapa fenomena yaitu waktu penyelesaian pencetakan e-KTP tidak sesuai standar operasional prosedur, dan sering terjadinya salah cetak e-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai bagian Pencetakan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Subjek penelitian ini adalah petugas penerbitan e- KTP yang menangani bagian Pencetakan e-KTP. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Dharma tentang kinerja pegawai, yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu. Hasil penelitain menunjukkan bahwa kinerja pegawai bagian pencetakan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim belum sepenuhnya berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada tahapan Kuantitas Kerja, Jumlah berkas permohonan pencetakan e-KTP yang diserahkan kepada operator tidak sama, antara data pemohon yang masuk dan data pemohon yang keluar, pada tahapan Kualitas Kerja, proses pencetakan berkas permohonan e-KTP oleh pegawai kurang teliti sehingga salah input dan cetak data, pada tahapan ketepatan waktu, proses pencetakan e-KTP belum melaksanakan sesuai SOP yang berlaku. Rekomendasi peneliti yaitu menambah 1 operator bagian pencetakan e-KTP, menambah 1 buah mesin pencetakan e-KTP, menambah 1 buah koneksi akses internet.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Pencetakan, e-KTP

Pembimbing I

Drs. Gatot Budiarto, MS.
NIP. 195806091998403 1002

Pembimbing II

Hrg. Martina, M.Si.
NIP. 196603051993022001

Palembang, 7 November 2019
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Ketua Jurusan,

Zailani Surya Marpaung, S.SOS, M.PA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

The background of the printing process of e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Muara Enim Regency is due to several phenomena, namely the completion time of printing of the e-KTP is not in accordance with standard operational procedures, and frequent misprinting of e-KTP. This study aims to determine how the performance of e-KTP Printing employees in the Department of Population and Civil Registration of Muara Enim Regency. This type of research is descriptive with qualitative methods. The subjects of this study were the e-KTP issuance officer who handled the e-KTP Printing section. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. This study uses the Dharma theory of employee performance, which consists of work quantity, work quality, and timeliness. The results of the research show that the performance of the employees of the e KTP printing section at the Department of Population and Civil Registration of Muara Enim Regency has not been fully in accordance with the Standard Operating Procedures. The research findings show that at the Work Quantity stage, the number of e-KTP printing application files submitted to operators is not the same, between the incoming applicant's data and the applicant's exit data, at the Work Quality stage, the printing process of the e-KTP request file by the employee is less precise so that the wrong input and print data, at the stage of timeliness, the printing process of the e-KTP has not been carried out according to the applicable SOP. Researcher's recommendation is to add 1 piece of e-KTP printing machine, add 1 e-KTP printing printer, add 1 internet access connection.

Key Words : Performance, Employees, Printing, e-KTP

Supervisor I

Drs. Gatot Budiarto, MS.
NIP. 195806091998403 1002

Supervisor II

Dra. Martina, M.Si.
NIP. 196603051993022001

Palembang, 7 November 2019
Chairman of The Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University

Zailani Surya Marpaung, S.SOS, M.PA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis ingin mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena berkat keridhoan-Nya, penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul, *"Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Proses Pencetakan E-KTP Kabupaten Muara Enim."*Skripsi ini dibuat oleh penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menempuh derajat S-1 Ilmu Administrasi Publik.

Selama mengerjakan proses skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta, Bpk. Dwi Yudo Utomo,S.H., dan Ibu Linda Prima Syamsir, B.A., kakak kesayangan Yurima Utami dan adik kesayangan Yahya Raihan yang senantiasa memberikan dukungan, berupa materiil, moril, dan doa yang luar biasa.
2. Prof. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah bekerja ikhlas untuk memudahkan urusan administrasi penulis dalam skripsi ini dan dosen penguji penulis dalam ujian komprehensif atas masukan dan sarannya.
5. Ermanovida, S.Sos.,M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah bekerja ikhlas untuk memberikan pelayanan akademik yang baik.
6. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si , selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bekerja ikhlas untuk mengarahkan penulis selama perencanaan studi.
7. Drs. Gatot Budiarto, MS, selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Martina, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah ikhlas dan sabar untuk mengorbankan waktu, pikiran, dan tenaganya dalam membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah mengajar dan mendidik penulis.
9. Bapak Drs. Pahlewi, selaku Kepala Pembina Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dan seluruh jajarannya yang telah berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memudahkan dalam memperoleh data.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan (Administrasi Publik Genap dan Ganjil Angkatan 2015) yang penulis sayangi yang telah berjuang bersama dan saling mendukung satu sama lain.
11. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam membantu kelancaran kegiatan penyusunan skripsi penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Muara Enim, 7 November 2019
Penulis,

Muhamad Yasin Utomo
NIM. 07011181520011

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ……. i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI …….. ii

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN …….. iv

ABSTRAK …… v

***ABSTRACT* …….. vi**

KATA PENGANTAR ……. vii

DAFTAR ISI ……. viii

DAFTAR TABEL …… x

DAFTAR GAMBAR …… xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang ……. 1
B. Rumusan Masalah ……..... 12
C. Tujuan Penelitian ……. 12
D. Manfaat Penelitian ……... 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori …… 13
   1. Definisi Kinerja …….. 14
   2. Manajemen Kinerja …… 14
   3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja …….. 19
   4. Metode Penilaian Kinerja …… 20
   5. Pengukuran Kinerja …… 22
   6. Penilaian Kinerja ……. 23
   7. Pengertian E-KTP …… 25
   8. Kinerja Pegawai ……... 26
B. Penelitian Terdahulu …… 28
C. Kerangka Pemikiran ……. 31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitan ……. 32
B. Definisi Konsep …… 33
C. Fokus Penelitian …….. 34
D. Jenis dan Sumber Data …… 36
E. Informan Penelitian ……. 37

F. Teknik Pengumpulan Data …….. 39
G. Teknis Analisis Data …… 40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 44

1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 45
2. Visi, Misi, dan Janji Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 46
3. Bagan Struktur Organisasi dan Susunan Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 48
4. Tugas Pokok Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 50
5. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 54

B. Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Proses Pencetakan E-KTP Kabupaten Muara Enim 55
1. Analisis Kuantitas Kerja 56
2. Analisis Kualitas Kerja 66
3. Analisis Ketepatan Waktu 71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 81

B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA 84

LAMPIRAN..... 86

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Hasil Rekapitulasi Data Proses Pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 6

1.2 Proses Pelaksanaan Penerbitan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim …….. 7

1.3 Data Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim …….. 9

3.1 Fokus Penelitian Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim …….. 36

4.1 Indikator yang digunakan dalam penelitian 56

4.2 Jumlah Data Menyerahkan Formulir Permohonan Kepada operator Tahun 2018 57

4.3 Data Diagram Batang Jumlah Data Menyerahkan Formulir Permohonan Kepada operator Tahun 2018 57

4.4 Jumlah Entry Data dan Cetak Hasil Sementara Tahun 2018 58

4.5 Data Diagram Batang Jumlah Entry dan Cetak Hasil Sementara Tahun 2018 59

4.6 Jumlah Data Menyerahkan Formulir Permohonan dan Hasil Cetak Sementara dengan Formulir Permohonan Tahun 2018 61

4.7 Data Diagram Batang Menyerahkan Formulir Permohonan dan Hasil Cetak Sementara dengan Formulir Permohonan Tahun 2018 61

4.8 Jumlah Data Validasi Memvalidasikan dan Mengesahkan Hasil Cetak Sementara dengan Formulir Permohonan Tahun 2018 62

4.9 Data Diagram Batang Validasi Memvalidasikan dan Mengesahkan Hasil Cetak Sementara dengan Formulir Permohonan Tahun 2018 62

4.10 Jumlah Data Operator Mencetak e-KTP Tahun 2018 64

4.11 Data Diagram Batang Operator Mencetak e-KTP Tahun 2018 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Model Kinerja …… 21

2.2 Alur Perekaman e-KTP Kabupaten Muara Enim …….. 25

2.3 Alur Pencetakan e-KTP Kabupaten Muara Enim 26

2.4 Kerangka Pemikiran …… 31

4.1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 44

4.2 Janji Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 48

4.3 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim 48

4.4 Pencetakan e-KTP yang dilengkapi dengan Chip 67

4.5 Data Pemohon e-KTP yang Belum dicetak 69

4.6 Data Pemohon e-KTP yang Telah dicetak dan Salah 69

4.7 Proses Pencetakan e-KTP oleh Operator 71

4.8 e-KTP yang Sudah Selesai dicetak dan diperiksa kembali 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi	87
2. Kartu Bimbingan Skripsi	88
3. Kartu Hasil Revisi Seminar Usulan Skripsi	92
4. Kartu Hasil Revisi Komprehensif Skripsi	96
5. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi	99
6. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	100
7. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Muara Enim	101
8. Surat Izin Pengambilan Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim	102
9. Landasan Permendagri No 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan	103
10. Landasan Perda Kabupaten Muara Enim No 5 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	105
11. Dokumen Standar Operasional Prosedur Pencetakan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim	108
12. Dokumen Jumlah Pemohon Pencetakan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Tahun 2018	109
13. Pedoman Wawancara Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim	110

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom, dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan e-Government dalam pelayanan publik salah satunya adalah administrasi kependudukan dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP, merupakan cara baru yang diterapkan oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung ke dalam satu database nasional sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu Kartu Tanda Penduduk saja.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi suatu kewajiban bagi Negara yang harus dilakukan mengingat dalam pembukaan UUD 1945 dalam mencapai tujuan nasional yang mana adalah “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Tujuan tersebut dapat diwujudkan apabila pembangunan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada bagian Bab II Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pasal 3 Poin ke 2 yang berbunyi "Penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota".

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pada Bagian kedua Pasal 6 (1b) yang berbunyi "Dinas Berkewajiban dan Bertanggung Jawab Melaksanakan Urusan Administrasi Kependudukan memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk, pendatang dan tamu atas pelaporan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil".

Namun, dilihat dari sejarah, pegawai pemerintah selalu mendapat pandangan negatif *(stereotif)* dari masyarakat karena berbagai kebobrokan yang dilakukan. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan salah satu element penting yang menjadi ujung tombak dari pemerintah, idealnya dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan kaidah *good and clean governance* dimana baik semua elemen termasuk pegawai wajib menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan bersih sehingga pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Selain itu, keberadaan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai alat pemerintah dalam mewujutkan tujuan daerah maupun nasional. Ketidakefektifan dari pelayanan sangat mempengaruhi kemajuan dari suatu daerah maupun negara. Di era globalisasi seperti saat ini tentunya pelayanan yang baik menjadi tolak ukur terhadap efektivitas dari kinerja pegawai di suatu kantor. Karena tercapainya tujuan suatu organisasi

sangat berbanding lurus dengan kinerja pegawai yang ada di kantor tersebut. Setiap instansi atau kantor tentunya mengharapkan pegawainya mampu melaksanakan tugas dengan profesional. Hal ini ditujukan untuk sumber daya manusia, serta memiliki daya saing untuk menghasilkan pelayan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat.

Fandy Djiptono (2000:51), "Dalam proses pelayanan publik ada ciri-ciri dalam mengukur kinerja pelayanan publik antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain (seperti: papan bagan struktur, maklumat pelayanan)."

Adanya persepsi yang buruk tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Upaya pemberdayaan Aparatur Sipil Negara (ASN) harus dilaksanakan dengan maksimal, karena pegawai merupakan pelaku dan penggerak mekanisme dalam sistem pemerintahan dan sebagai pelayan publik.

Viktor M. Situmorang dan Jusuf Juhir (1998:91):

> "Pembangunan aparatur pemerintah diarahkan untuk menciptakan aparatur yang lebih efisien, efektif, bersih dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugas umum pemerintah dan pembangunan dengan sebaik-baiknya dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian pada masyarakat, bangsa dan negara. Dalam hubungan ini kemampuan aparatur pemerintah untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan pembangunan perlu ditingkatkan."

Irfan Islami (2000: 10) berpendapat bahwa dalam keadaan bagaimanapun, organisasi publik (negara dan pemerintah) harus tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada publik. Administrasi publik memiliki peranan kewajiban yang khusus yaitu peran

publik dan kewajiban publik (mengabdi pada kepentingan publik atau sebagai abdi masyarakat). Kinerja sangat selaras dengan mutu pelayananan kepada masyarakat, sehingga dalam proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi produk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Pendapat yang dikemukaan ahli di atas menjadi sedikit gambaran yang menjelaskan tentang korelasi dari kinerja dan mutu pelayanan, serta kewajiban pokok dari aparatur pemerintah termasuk pegawai negeri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada di Kota Muara Enim dalam proses pelaksanaan pelayanannya berinteraksi langsung dangan masyarakat, sehingga memungkinkan terjadinya mobilitas masyarakat yang tinggi. Faktor tersebut tentu akan memberikan efek yang cukup kompleks, terutama mengenai masalah kependudukan. Guna mengetahui bagaimana sesungguhnya kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Ukuran mengenai baiknya kinerja tidak hanya berdasarkan kedisiplinan, tetapi karena beberapa faktor lain. Masalah pendapatan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang minim tentunya bukan lagi sesuatu hal yang dapat dijadikan alasan kurang optimalnya kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN), karena tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara (ASN) sudah jelas, yaitu sebagai pelayan publik.

Hal di atas memiliki korelasi yang sangat kuat dengan sektor pelayanan publik dan pelaksanaan kinerja yang baik aparatur pemerintahan di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Muara Enim. Jenis pelayanan langsung yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) contohnya pengurusan surat menyurat (KK, Surat Kerterangan Pindah, Kartu Tanda Penduduk, Akte Kematian, Akte

Kelahiran) sehingga hal ini dikhawatirkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak maksimal atau bahkan buruk. Faktor patologi birokrasi yang menjangkiti para pegawai juga dapat memberikan kontribusi dalam menghasilkan kualitas pelayanan publik yang kurang baik sehingga yang menjadi korbannya adalah masyarakat pengguna jasa dari pelayanan publik tersebut.

Pentingnya pengaduan sebagai upaya untuk melaksanakan demokratisasi pelayanan publik agar pada akhirnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang tinggi. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah dituntut untuk mengelola mekanisme pengaduan yang baik. Sebagai konsekuensi menjalankan demokratisasi pelayanan publik, maka masing-masing daerah dituntut untuk berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dengan meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat, yaitu dengan mengoptimalkan pengelolaan keluhan atau komplain dari masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pengelolaan pengaduan harus menjadi dasar pelayanan setiap instansi publik dalam memenuhi kewajibannya melayani masyarakat, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muara Enim.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muara Enim merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kabupaten Muara Enim. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muara Enim adalah pelayanan pembuatan akte kelahiran, akte nikah, e-KTP dan surat pindah bagi masyarakat Kabupaten Muara Enim pada khususnya.

Tabel 1.1 Hasil Rekapitulasi Data Permohonan Proses Pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

No.	Bulan	Rekapitulasi Data Susulan Pemohon Pembuatan KTP Elektronik Tahun 2018	Rekapitulasi Data Perekaman Pembuatan KTP Elektronik Tahun 2018	Rekapitulasi Data Pencetakan Pembuatan KTP Elektronik Tahun 2018
1.	Januari	623	588	548
2.	Februari	432	353	353
3.	Maret	534	449	480
4.	April	922	879	739
5.	Mei	1640	1528	1498
6.	Juni	639	611	705
7.	Juli	1570	1544	1404
8.	Agustus	810	760	710
9.	September	3659	3628	3521
10.	Oktober	3860	3849	3245
11.	November	3450	3421	3371
12.	Desember	1743	1706	1630
Jumlah		**19.882**	**19.316**	**18.258**

Sumber: Sub Bag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Tahun 2018

Berdasarkan data pada tabel 1.1 terdapat permasalahan pada rekapitulasi data pencetakan pencetakan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang tidak sesuai dengan rekapitulasi data perekaman pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Sehingga terjadi keterlambatan pemberian e-KTP yang sudah jadi kepada masyarakat yang seharus nya sesuai dengan kesepakatan pegawai dan masyarakat.

Pada bulan Oktober tingkat pendaftaran sangat banyak hingga 3860 pemohon dan pada bulan Februari pemohon hanya sedikit yaitu berjumlah 432 pemohon yang ingin membuat e-KTP. Maka dari itu peneliti hanya akan meneliti bagian proses pencetakan e-KTP pada bulan yang banyak melakukan pendaftaran e-KTP dan juga pada bulan yang sedikit melakukan pendaftaran e-KTP dikarenakan berdasarkan data yang ada bahwasannya tidak sesuai dengan perekaman e-KTP.

Tabel 1.2 Proses Pelaksanaan Pencetakan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

No.	Aktivitas	Waktu	*Output*
1.	Menerima Berkas Permohonan Pembuatan KTP-el	2 Menit	Permohonan E-KTP
2.	Melakukan Verifikasi Persyaratan dan Kebenaran Pengisian Formulir	6 Menit	Tanda Terima Berkas
3.	Mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (BHPKPP)/ Diagendakan	3 Menit	Nomor Agenda
4.	Mengambil Data Biometrik (Photo, Sidik Jari, Tanda Tangan, Iris Mata) Pemohon	3 Menit	Photo
5.	Menyerahkan Formulir Permohonan kepada Operator	2 Menit	E-KTP
6.	Operator Melakukan *Entry Data* dan Cetak Hasil Sementara	10 Menit	E-KTP
7.	Operator Menyerahkan Formulir Permohonan dan Hasil Cetak Sementara dengan Formulir Permohonan	2 Menit	Paraf
8.	Petugas Validasi Memvalidasikan dan Mengesahkan Hasil Cetak Sementara dengan Formulir Permohonan	3 Menit	Paraf
9.	Operator Mencetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	2 Menit	Paraf
10.	Mengarsipkan Berkas Permohonan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	2 Menit	Paraf

11.	Mencatatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (BHPKPP), Melakukan Vinil KTP dan Penyerahan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) ke Pemohon	3 Menit	E-KTP
12.	Menerima Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	3 Menit	E-KTP

Sumber: SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.2 proses pelaksanaan pencetakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat bahwasanya pencetakan e-KTP dapat diselesaikan dalam waktu satu hari saja. Namun kenyataannya dilapangan para pegawai tidak melaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku, pada saat peneliti melakukan observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagian pencetakan e-KTP, peneliti melihat fenomena dilapangan ketika seorang pemuda yang baru berusia 17 tahun bernama Raihan dan ingin melakukan pembuatan e-KTP. Pada saat itu Raihan sudah melengkapi persyaratan dan juga melakukan perekaman, seharus nya sesuai SOP pada tabel di atas 1 hari pembuatan e-KTP langsung jadi, tetapi tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Karena pada saat itu Raihan disuruh menunggu selama 7 hari (1 minggu) agar e-KTP nya jadi. Pada saat 7 hari kemudian, Raihan balik lagi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengambil e-KTP nya. Lalu pegawai nya melakukan kesalahan cetak e-KTP, yang seharus nya e-KTP adik saya namun yang di cetak adalah milik kakak pertama saya. Kemudian Raihan disuruh menunggu beberapa menit dan E-KTP nya langsung jadi. Disitu peneliti mulai menemui permasalahan dari kejadian yang ada.

Dan juga pada saat peneliti melakukan penelitian awal dengan masyarakat sekitar juga, ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan hal yang sama. sehingga masyarakat

mengeluhkan akan hal ini kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim yang tidak tepat waktu dalam penerbitan e-KTP.

Tabel 1.3 Data Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

No.	Tenaga Kerja	Jumlah
1.	**Berdasarkan Jenis Kelamin**	
	1. Laki laki	22 Orang
	2. Perempuan	23 Orang
	Jumlah	**45 Orang**
2.	**Berdasarkan Eslon**	
	1. Eslon II	1 Orang
	2. Eslon III	4 Orang
	3. Eslon IV	8 Orang
	4. Staff PNS	18 Orang
	5. Tenaga Kontrak	2 Orang
	6. Tenaga Teknis Upahan	12 Orang
	Jumlah	**45 Orang**
3.	**Berdasarkan Golongan**	
	1. Golongan IV	4 Orang
	2. Golongan III	18 Orang
	3. Golongan II	8 Orang
	4. Golongan I	1 Orang
	5. Tenaga Kontrak	2 Orang
	6. Tenaga Teknis Upahan	12 Orang
	Jumlah	**45 Orang**
4	**Berdasarkan Pendidikan Terakhir**	
	1. S-2	4 Orang
	2. S-1/D-IV	11 Orang
	3. D-III	

	4. SLTA 5. SLTP 6. SD	3 Orang 25 Orang 1 Orang 1 Orang
	Jumlah	**45 Orang**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Tahun 2018

Dari data tabel 1.3 jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim sebanyak 45 orang. Pada saat peneliti melakukan pengamatan awal, peneliti melihat ke ruangan pegawai yang tidak ada orangnya, pada saat peneliti bertanya kepada pegawai lain pegawai yang tidak ada ditempat itu keluar dengan alasan menjemput anaknya sekolah, dan ada juga yang lagi ada urusan penting katanya, padahal itu adalah waktu jam kerja pegawai. Jumlah tersebut tentu saja mempengaruhi kinerja organisasi. Dalam rangka memenuhi kewajibannya sebagai pelayan masyarakat, maka pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muara Enim terdorong untuk menjaga konsistensi mereka sebagai pelayan masyarakat.

Menurut Jurnal Iin Tajudin "kinerja pegawai negeri sipil dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) (Studi Pada Kantor DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung) Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan beberapa hal yaitu berdasarkan kategori *job deskription*, masih adanya pegawai yang tidak mempunyai agenda kerja. Untuk kategori kualitas, mental kerja dan profesionalisme pegawai masih rendah khususnya pada kedisiplinan pegawai. Sedangkan dilihat dari integritas, masih ada pegawai yang bekerja hanya dengan motif ekonomi bukan sebagai tugas pelayanan masyarakat. Sedangkan secara garis besar dapat disimpulkan hasil penelitian ini menunjukan kinerja pegawai negeri sipil dinas kependudukan dan catatan sipil relatif baik."

Terkait dengan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muara Enim, terdapat beberapa masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanannya. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti ditemukan beberapa kejanggalan yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk kategori Ketepatan Waktu, Tidak berjalan tepat waktu proses pencetakan e-KTP yang sudah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim yang akan di berikan kepada masyarakat yang sudah melakukan perekaman data e-KTP.
2. Untuk kategori Kualitas Kerja, masih terdapat kesalahan dalam mencetak e-KTP seperti hal nya kesalahan dalam pengetikan nama dan kesalahan mencetak e-KTP yang tidak sesuai dengan Kartu Keluarga Pemohon.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dilakukanlah penelitian tentang Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Muara Enim, yaitu tentang kemampuan, otoritas, tanggung jawab, serta inisiatif dari para pegawai yang ada dan bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim karena semua hal itu mempengaruhi bagaimana kinerja pegawai yang pada akhirnya akan berdampak besar pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis :

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat di jadikan bahan informasi serta dapat menjelaskan permasalahan mengenai Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada konsentrasi Manajemen Publik.

b. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan bentuk upaya perbaikan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim agar selanjutnya dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

Ahmad. (2015). *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Bernadin & Russel. (1993). *Kinerja Pegawai Publik*. Jakarta : Erlangga.

Bungin. (2003). *Metode Penelitian Manajemen Publik.* Tanggerang : Gramedia Pustaka.

Dharma,. (2001), *Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara.* Surabaya : Erlangga.

Djiptono Fandy. (2000). *Kualitas Kinerja Pegawai.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Emzir. (2010). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Liberty.

Erwan & Diah. (2007). *Teori Administrasi Publik.* Jakarta : Erlangga.

Islami Irfan. (2000). *Organisasi Publik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jhon Willey & Sons. (1991). *Kinerja Pegawai.* Jakarta: Erlangga.

Josef Riwo Kaho. (1995). *Otonomi Daerah.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Moelyono Anton. (1949). *Teori Kepegawaian dan Kinerja.* Surabaya : Gramedia Pustaka Utama.

Moenir. (2008). *Produktivitas Kinerja Pegawai.* Jakarta: Graha Ilmu.

Mondy & Neo (1993). *Kriteria Kinerja Pegawai*. Jakarta : Graha Ilmu.

Payaman J Simanjuntak (2005). *Teori Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Samsudin. (2005). *Kinerja Pegawai Publik.* Bandung : Liberty.

Sanapiah. (2010). *Metode Penelitian Publik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sedarmayanti.(2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

Soedaryono. (2000). *Kinerja Pegawai Administrasi.* Surabaya : Gramedia Pustaka Utama.

Stephen. P.Robbins. (2006). *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Erlangga.

Suyanto. (2005). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Usman. (2009). *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Peraturan-Peraturan :

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim nomor 5 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Internet :

https://www.muaraenimkab.go.id/web/detail/631/dinas_kependudukan_dan_pencatatan_sipil (Diakses pada hari Rabu, pukul 20.00 WIB)

https://www.kemendagri.go.id/blog/28671-Percepat-Layanan-Adminduk-Pemerintah-Terbitkan-Perpres-Tentang-Persyaratan-dan-Tata-Cara-Pendaftaran-Penduduk-dan-Pencatatan-Sipil (Diakses pada hari senin, pukul 17.30 WIB)