KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

M. DIDI OKTAVIAN R
07011381320002

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

M. DIDI OKTAVIAN R
07011381320002

KONSENTRASI MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, November 2018

Pembimbing I

Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989121001

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kinerja Pegawai dalan Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 7 Desember 2018.

Palembang, 7 Desember 2018

Ketua:

1. Drs. Mardianto, M.Si .....
NIP.196211251989121001

Anggota:

1. Ermanovida, S.Sos, M.Si .....
NIP. 196911191998032001

2. Sofyan Effendi, S.Ip., M.Si .....
NIP. 197705122003121003

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

Mengetahui:

Dekan FISIP

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

Ketua Jurusan Administrasi Negara,

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: M. Didi Oktavian Rizaldy
NIM	: 07011381320002
Fakultas/Universitas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Universitas Sriwijaya
Judul	: Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya belum pernah dipublikasikan dan tidak mengandung unsur plagiat di dalamnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, maka saya bersedia menerima hukuman sesuai dengan peraturan Universitas Sriwijaya

Palembang, 16 Agustus 2019

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
3FC89AFF930073209
6000
ENAM RIBU RUPIAH

M Didi Oktavian Rizaldy

NIM 07011381320002

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan tugas dan kewajiban guna melengkapi syarah memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang tua saya Bapak Rizal dan Ibu Elly yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baiksecara moril maupun materil yang tiada henti.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Marpaung, S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminsitrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Mardianto, M.Si, selaku Pembimbing Dosen I, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, yang sabar dalam membimbing, nasehat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Dosen II, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, yang sabar dalam membimbing, nasehat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak M. Ali Subri, SH, M.SI, selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, yang telah memberikan izin penelitian.
9. Bapak Drs. Sahlan Syamsu, M.SI, selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, yang telah memberikan arahan dan data-data di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
10. Ibu Leny Marlina, SE, selaku Kasi Pindah Datang Penduduk, yang telah memberikan masukan dan data-data di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
11. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan. Dengan segenap kerendahan hati dan mengharapkan saran dari semua pihak demi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari sebagai referensi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, Desember 2018

M. Didi Oktavian R
NIM. 07011381320002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI ..... **iii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. LandasanTeori 10
1. Konsep Pegawai Negeri Sipil 10
1) Definisi Pegawai Negeri Sipil 10
2) Tugas dan Fungsi Pegawai Negeri Sipil 12
3) Kedudukan Pegawai Negeri Sipil 13
2. Konsep Kinerja 14
1) Definisi Kinerja 14
2) Manajemen Kinerja 16
3) Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja 18
4) Penilaian Kinerja 18
3. Konsep Pelayanan Publik 25
1) Pengertian Pelayanan 25
2) Tujuan Pelayanan Publik 27
B. Teori-teori Kinerja 27
C. Kerangka Pemikiran 30
D. Penelitian Terdahulu 31

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 34
B. Definisi Konsep 35
C. Fokus Penelitian 35
D. Jenis dan Sumber Data 36
E. Informan Penelitian 37
F. Teknik Pengumpulan Data 38
G. Teknik Analisis Data 39
H. Jadwal Penelitian 41
I. Sistematika Penulisan 41

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum 43
B. Pembahasan dan Analisis 55

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan..... 70
B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1. Persyaratan Surat Keterangan Pindah Datang 6
1.2. Laporan Penduduk Pindah/Datang Ke-Kota Palembang Bulan Januari – Desember tahun 2016..... 7
1.3. Jumlah Pegawai di bagian Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang..... 7
2.1. Penelitian Terdahulu 31
3.1. Fokus Penelitian..... 36
4.1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang 53
4.2. Jangka Waktu Penyelesaian Penerbitan Dokumen Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang..... 53
4.3. Pendidikan Terakhir Pegawai Pada Pelayanan Surat Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang 56
4.4. Laporan Penduduk Pindah/Datang Ke-Kota Palembang Bulan Januari – Desember tahun 2017..... 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1.1. Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah/Datang 6
2.1. Kerangka Pemikiran 30
3.1. Proses Analisis Interaktif 40
4.1. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang 46
4.2. Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang data diolah penulis tahun 2018 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Pengambilan Data dari Kesbangpol Kota Palembang
2. Surat Tugas Dosen Pembimbing Proposal Usulan Skripsi
3. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I
4. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II
5. Pedoman Wawancara
6. Pedoman Observasi
7. Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah / Datang
8. Pedoman Dokumentasi
9. Lembar revisi ujian Seminar Usulan Skripsi
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

DAFTAR SINGKATAN

KABID	: Kepala Bidang
KASI	: Kepala Seksi
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KIPEM	: Kartu Izin Penduduk Sementara
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
PAD	: Penerimaan Asli Daerah
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SBPOA	: Surat Bukti Pelaporan Orang Asing
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SKTT	: Surat Keterangan Tempat Tinggal
SKP	: Sasaran Kerja Pegawai
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Dinas

ABSTRACT

The researcher focused on the research at the Palembang City Population and Civil Registration Office. Identification of the problem: the length of time the Certificate of Move / Is issued; Courtesy and environmentally friendly family services cannot provide services, there is no 3S slogan (smile, greetings, greetings); The large number of people who come to the Department of Population and Civil Registration of the City of Palembang is not in accordance with the number of places there, visible to many people who work to queue. Research method: qualitative. The purpose of the research is to find out the performance in correspondence conducted at the Office of Population and Civil Registration of Palembang City. Theories that are, according to (Robbins, 2006: 260) indicators to measure individual performance there are six indicators, namely quality, quantity, timeliness, tips and independence. The results of the study show, first, from human resources, existing HRs meet and meet standards. The SOP (Operational Procedure Standard) which regulates issues in the context of services that are easy to understand and not convoluted, including those related to the amount of fees charged to the community as users of services. Second, Quantity, Facilities and infrastructure, problems in the Population Administration Information System (SIAK) this has an impact on the completion of the implementation time. Third, the timeliness in completing the letter, in this case it is not optimal, the residents must come again because there are no problems. Fourth, effectiveness, work adaptability, employees in this matter already know from each, and they work for them. Fifth, Independence, government institutions in service are still lacking, employees are provided only for SOPs, and responsibilities, according to position or position and duties for service, multipurpose tempe, company management, public service, each employee hopes to have responsibility in each solution -one.

Keywords: Employee Performance, Public Service, Moving Certificate

Advisor I

Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989121001

Advisor II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

Palembang, January 2019
Chairman Of The Deparment Of Public Administration
Faculty Of Social and Politial Science
Sriwijaya University

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

ABSTRAK

Peneliti memfokuskan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Identifikasi masalah: lamanya diterbitkan Surat Keterangan Pindah/Datang; Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang tidak ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, terlihat ketika dalam memberikan pelayanan tidak ada slogan 3S (senyum,sapa,salam); Banyaknya jumlah masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang tidak sesuai dengan jumlah tempat duduk yang ada di sana, terlihat masyarakat banyak yang berdiri untuk mengantri. Metode penelitian: kualitatif. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan surat pindah datang di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Teori yang digunakan, menurut (Robbins, 2006:260) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Hasil penelitian menunjukkan, pertama Kualitas, dari sumber daya manusia, menurut SDM yang ada sudah memenuhi dan sesuai standar. SOP (Standar Operational Procedure) yang mengatur tentang teknis dalam pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan yang mudah dipahami dan cenderung tidak berbelit-belit termasuk hal yang berkaitan dengan besaran biaya yang dibebankan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Kedua, Kuantitas, Sarana dan Prasarana, adanya masalah pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) hal ini berdampak pada penyelesaian waktu pelaksanaannya. Ketiga, Ketepatan waktu dalam peneyelesaian surat, dalam hal ini belum optimal, warga harus datang lagi karena dari kurangnya syarat dan tidak ada keejelasan selesainya surat pindah datang. Keempat, Efektifitas, kemampuan adaptasi kerja, pegawai dalam hal ini sudah mengetahui tupoksi dari jabatan masing-masing, lalu kepuasan kerja, pegawai menganggap bahwa pekerjaan mereka sangat penting dan bermanfaat. Kelima, Kemandirian, inisiatif pegawai dalam pelayanan masih kurang, pegawai cenderung pasif atau hanya mengikuti SOP saja, dan tanggung jawab, sesuai dengan posisi atau jabatan dan unit kerjanya pada dinas, serta kemampuan pegawai sejauh ini dipandang mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pubik, setiap pegawai merasa memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan masing-masing.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Pindah Datang

Pembimbing I

Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989121001

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

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

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi dalam melakukan suatu kegiatan, bertujuan menggapai tujuan. Salah satu cara untuk menggapai tujuan instansi dengan cara mengidentifikasi dan menilai kinerja pegawai. Menurut Stephan P. Robbins (1994:5), organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat di identifikasikan, untuk mencapai tujuan. Jika instansi mampu mencapai tujuan, maka bisa dikatakan instansi tersebut efektif. Semua instansi dituntut untuk bisa bersama-sama memberikan pelayanan terbaik, tidak terkecuali instansi pemerintah. Selaku pegawai negeri, pegawai dituntut untuk bisa memberi pelayanan yang prima kepada warga sekitar, karena sudah tugas yang harus dijalankan oleh pemerintah.

Pejabat pemerintah juga harus bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan. Tercapainya tujuan instansi sangat ditentukan dari kinerja pegawai pemerintah. Pegawai pemerintah diharapkan mampu menjalankan perannya secara efektif, efisien, produktif dan profesional. Tujuannya supaya instansi memiliki sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan memiliki daya saing yang tinggi, untuk menggapai kualitas pelayanan yang prima.

Ada dua kelompok dalam sumber daya organisasi ialah: SDM dan sumber daya non-manusia. SDM mencakup semua individu yang menjadi pegawai dalam instansi, yang memiliki hak dan kewajiban berbeda-beda. Sementara sumber daya non-manusia mencakup SDA, keuangan, motor, *technology*, material dan lainnya. Dari kedua sumber daya diatas, semuanya penting, namun sumber daya manusia adalah elemen yang sangat penting, karena

elemen tersebut memiliki akal pikiran, hawa nafsu, perasaan, ilmu pengetahuan, keterampilan, motivasi, karya dan prestasi.

Menurut Wibowo (2010:7), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja pegawai akan berpengaruh seberapa banyak peran pegawai di instansi. Pekerjaan apapun pasti mempunyai standar masing-masing, atau pengukuran dalam kerja yang mengidentifikasi poin-poin penting dari suatu pekerjaan. Setiap instansi wajib mengetahui kelemahan dan kelebihan dari para pegawai, sebagai dasar untuk memperbaiki kelemahan yang ada dan menguatkan kelebihan untuk meningkatkan produktifitas dan peningkatan kinerja sehingga kinerja pada setiap instansi optimal, demi menggapai tujuannya. Di perlukan penilaian kinerja untuk mengetahui apakah kinerja sudah mencapai standar yang ditetapkan. Kinerja instansi adalah respon, apakah tercapai atau tidak target dari suatu instansi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. Penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS.

Kinerja pegawai tidak terlepas dari siapa yang memimpin suatu organisasi. Manusia sebagai bagian dari instansi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mengapai tujuan, untuk kemajuan suatu instansi. Setiap pegawai memiliki potensi dan harus bisa dimaksimalkan sehingga bisa tercapai hasil yang maksimal. Dimana kesuksesan instansi sangat bergantung pada sumber daya manusia dan kekuatan untuk menjalankan aktivitas suatu organisasi. Sumber daya manusia mesti dituntut untuk mendapatkan hasil yang terbaik untuk instansi, sehingga tujuan instansi bisa tercapai.

Fungsi utama pemerintah adalah menlancarkan pelayanan sebagai bentuk dari tugas pokok pemerintah untuk mewujudkan rakyat yang sejahtera. Menurut Sedarmayanti

(2009:67), Birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Untuk bisa menjalankan fungsi secara maksimal maka suatu instansi harus profesional, tanggap, cepat dengan tuntutan dari masyarakat. Pembinaan kepada pejabat pemerintah dilakukan agar bisa menjadi media yang berwibawa, efisien, efektif dan bersih. Untuk mampu menjalankan kewajiban pemerintah untuk menjadi penggerak pembangunan dengan semangat selaku pejabat pemerintah.

Berdasarkan isi dari UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 16 bahwa Instansi Pelaksana wajib menyelenggarakan pendaftaran pindah datang Penduduk Warga Negara Indonesia yang bertransmigrasi.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang selaku birokrasi pemerintah, merupakan salah satu birokrat yang ada di Pemerintah Kota Palembang. Tugas Pokok dan Fungsi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang adalah Melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam bidang urusan kependudukan dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi. Jenis terbitan program pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil adalah sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Surat Keterangan Pindah Datang
4. Akta Kelahiran
5. Akta Perkawinan
6. Akta Perceraian
7. Akta Kematian
8. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
9. Akta Perubahan
10. Akta Salinan

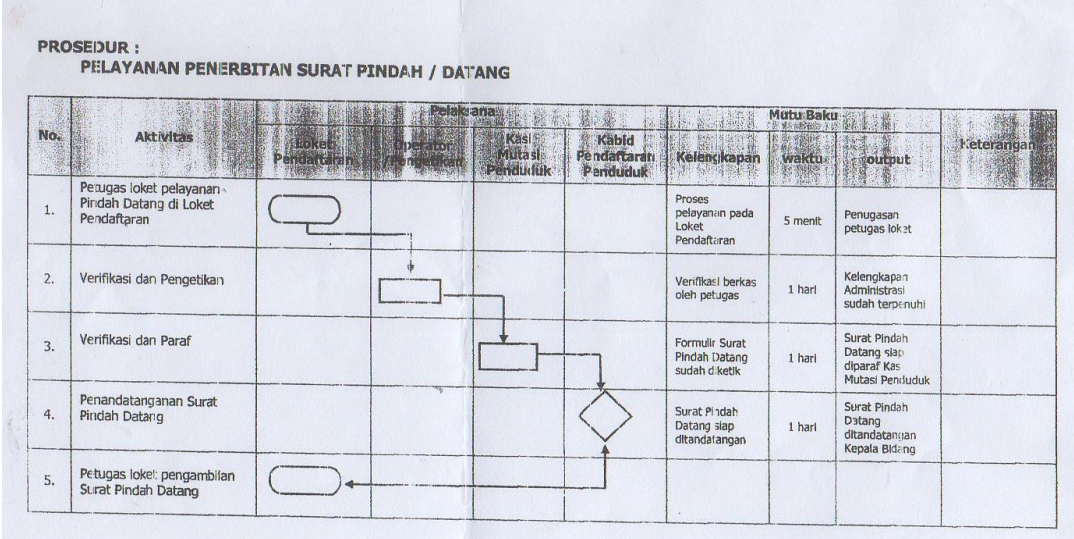
11. Kartu Izin Penduduk Sementara (KIPEM)
12. Surat Bukti Pelaporan Orang Asing (SBPOA)

Surat keterangan pindah datang adalah surat terbitan yang dikeluarkan oleh DISDUKCAPIL untuk warga negara yang melaporkan kedatangan guna masuk menjadi penduduk di suatu kota atau kabupaten, diikuti pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk sesuai alamat domisili yang baru.

Manfaat dan kegunaan surat keterangan pindah datang, sebagai bukti lapor diri kedatangan bagi penduduk luar kota atau kabupaten yang datang untuk mengurus kependudukan. Sebagai dasar dalam proses penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di tempat yang baru, untuk keperluan lainnya seperti: pekerjaan, berobat, menikah dan lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang terdapat struktur organisasi, salah satunya Kasi Pindah Datang. Adapun tupoksi dari Kasi Pindah Datang, yaitu:

1. Penyusunan rencana program kerja pada bidang mutasi penduduk.
2. Melaksanakan pengelolaan urusan mutasi penduduk meliputi pindah datang, perubahan alamat.
3. Melaksanakan tugas yang diberikan atasan.
4. Pembinaan pada bawahan.
5. Melaksanakan pengelolaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan serta pengawasan urusan mutasi penduduk.



PROSEDUR :
PELAYANAN PENERBITAN SURAT PINDAH / DATANG

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Loket Pendaftaran	Operator Kependudukan	Kasi Mutasi Penduduk	Kabid Pendaftaran Penduduk	Kelengkapan	waktu	output	
1.	Petugas loket pelayanan Pindah Datang di Loket Pendaftaran					Proses pelayanan pada Loket Pendaftaran	5 menit	Penugasan petugas loket	
2.	Verifikasi dan Pengetikan					Verifikasi berkas oleh petugas	1 hari	Kelengkapan Administrasi sudah terpenuhi	
3.	Verifikasi dan Paraf					Formulir Surat Pindah Datang sudah diketik	1 hari	Surat Pindah Datang siap diparaf Kas Mutasi Penduduk	
4.	Penandatanganan Surat Pindah Datang					Surat Pindah Datang siap ditandatangan	1 hari	Surat Pindah Datang ditandatangan Kepala Bidang	
5.	Petugas loket pengambilan Surat Pindah Datang								

Gambar 1.1 Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Pindah / Datang
Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2018

Dari gambar 1.1, setelah petugas loket menerima berkas pengajuan dari warga, petugas loket pendaftaran menyerahkan berkas kepada operator, kemudian operator melakukan verifikasi dan pengecekan yang membutuhkan waktu 1 hari kerja, lalu setelah verifikasi dan pengecekan telah selesai dan diterima, operator menyerahkan surat kepada KASI Mutasi Penduduk untuk dilakukan pengecekan dan penandatanganan membutuhkan waktu 1 hari kerja, setelah di tanda tangani oleh KASI Mutasi Penduduk surat diserahkan ke Kepala Bidang untuk penandatanganan surat, setelah di tanda tangani surat diserahkan ke petugas loket untuk diserahkan kepada warga, waktu yang dibutuhkan untuk membuat surat pindah datang 3 hari kerja.

Tabel 1.1 Persyaratan Surat Keterangan Pindah Datang

No.	Persyaratan
1.	Fotocopy Kartu Keluarga (1 Lembar)
2.	Fotocopy KTP yang pindah (1 Lembar)
3.	Surat Pengantar dari Kelurahan
4.	Pas Poto 3x4 (2 Lembar)

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2018

Tabel 1.1 diatas merupakan persyaratan pembuatan surat keterangan pindah datang, masyarakat harus membawa fotocopy Kartu Keluarga (1 lembar), fotocopy KTP yang pindah

(1 lembar), surat pengantar dari lurah dan pas photo 3x4 (2 lembar). Peneliti dapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Tabel 1.2 Laporan Penduduk Pindah/Datang Ke-Kota Palembang Bulan Januari – Desember tahun 2018

	Berkas Surat Pindah/Datang	Jumlah Penduduk (laki-laki dan perempuan) yang pindah/datang	Jenis Kelamin	
			L	P
Pindah keluar Kota Palembang	11114	19135	9821	9314
Datang ke Kota Palembang	10473	18248	9143	9105
Jumlah	21587	37383	18964	18419

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2018

Dari tabel 1.2, Berkas surat pindah yang masuk 11.114, jumlah penduduk yang pindah 19.135 jiwa (laki-laki 9.821, perempuan 9.314). Sedangkan untuk berkas surat datang yang masuk 10.473, untuk jumlah penduduk yang datang 18.248 jiwa (laki-laki 9.143, perempuan 9.105).

Tabel 1.3 Jumlah Pegawai di bagian Pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Palembang

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1 Orang
2.	KASI Pindah Datang Penduduk	1 Orang
3.	Staff	1 Orang
4.	Operator	2 Orang
5.	Loket	2 Orang
6.	Anak Magang	3 Orang
Jumlah		10 Orang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2018

Tabel 1.3 di atas merupakan jumlah pegawai yang ada di bagian pelayanan surat keterangan pindah datang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Berdasarkan Standar Operasional Pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah datang, yaitu standar waktu penyelesaian adalah selama 3 hari kerja. Masyarakat yang membuat surat-surat di DISDUKCAPIL Kota Palembang tidak dipungut biaya sepeserpun atau gratis.

Pada saat Peneliti berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, peneliti sempat berinteraksi dengan salah satu masyarakat yang mengurus surat keterangan pindah datang. Peneliti bertanya kepada masyarakat tersebut, apakah ada masalah dengan dokumen di Disdukcapil Kota Palembang. Menurut Pak Heri sebagai narasumber "Saya sudah membuat surat tapi suratnya belum diterbitkan, saya sudah melaporkan di bagian loket surat pindah / datang, kata pegawai suratnya belum selesai".

Ada beberapa fenomena yang menjadi latar belakang masalah ini, yaitu:

1. Lamanya diterbitkan Surat Keterangan Pindah / Datang.
2. Kesopanan dan keramahan, pegawai yang tidak ramah kepada warga dalam memberikan pelayanan, terlihat ketika dalam tidak ada slogan 3S (senyum, sapa, salam).
3. Banyaknya jumlah masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang tidak sesuai dengan jumlah tempat duduk yang ada di sana, terlihat masyarakat banyak yang berdiri untuk mengantri.

Berdasarkan beberapa hal yang melatar belakangi masalah ini, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Surat Pindah Datang Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang"

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang telah dipaparkan dalam latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Surat Pindah Datang Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Surat Pindah Datang Di Kantor DISDUKCAPIL Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang teori yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai.
b. Memberikan kontribusi dalam hal pemikiran dan bisa mengetahui sejauh mana Kinerja Pegawai khusunya dalam penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Surat Pindah Datang Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

2. Manfaat Praktis

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota palembang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan Efektif, khususnya dalam Kinerja Pegawai dalam Pelayanan surat Keterangan Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaPalembang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta

A. P. Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Bernardin dan Russel. 1993. *Human Resources Managment: An Experiental Approach*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

U. B. Hamzah & Lamatenggo Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.

Mathis dan Jackson, 2002. *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta : Salemba Empat.

Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Miles, M.B & Huberman A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.

Robbins, S. dan Judge, T. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian kuantitatife, dan R & D*. Bandung: ALFABETA

Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press. Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada

B. Dokumen

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2011 tentang Hukuman Disiplin Pegawai