

Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Analysis of Employee Performance at the Department of Population and Civil Registration of the City of Medan

Naimah Mardhiah Matondang, Isnaini* & Warjio

Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pasca Sarjana,
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 2023-02-12; Direview: 2023-04-30; Disetujui: 2023-05-16

*Corresponding Email: isnaini@staff.uma.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis kualitatif. Sumber data di peroleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi. Dengan hasil penelitian bahwa kinerja pegawai Disdukcapil Kota Medan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih tergolong kurang baik. Indikator kinerja menurut teori Mangkunegara yang belum dilaksanakan dengan baik adalah kuantitas kerja, disiplin kerja dan inisiatif kerja. Sedangkan indikator kualitas kerja dan tanggungjawab telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai. Sedangkan rekomendasi dalam penelitian ini ialah pegawai Disdukcapil Kota Medan perlu lebih menyadari pentingnya disiplin waktu kerja, agar pegawai bekerja pada setiap waktu kerja yang telah ditetapkan. Pimpinan perlu lebih tegas melakukan pendisiplinan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan waktu kerja sehingga dapat memberikan pembelajaran yang baik bagi semua pegawai. Pegawai sebaiknya mencari upaya untuk mempercepat penanganan pekerjaan administrasi kependudukan tanpa mengorbankan kualitas ataupun ketelitian dalam pelaksanaan pekerjaan. Sebaiknya pimpinan perlu melakukan pengawasan yang lebih baik kepada bawahannya agar tidak ada kesempatan untuk melakukan penyalahgunaan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kata Kunci: Analisis; Kinerja Pegawai; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Abstract

Based on the results of the performance appraisal of civil servants at the Medan City Population and Civil Registration Office in 2020 and 2021, it shows that employee performance has decreased, and there are employee discipline issues that need to be corrected. So the formulation of the problem in this study is how is the performance of employees at the Department of Population and Civil Registration of the City of Medan and what factors are hindering the performance of employees at the Office of Population and Civil Registration of the City of Medan. The research method used in this research is descriptive with qualitative analysis. Sources of data obtained from interviews, documentation, and observation. With the results of the study that the performance of Medan City Disdukcapil employees in population administration services is still relatively poor. Performance indicators according to Mangkunegara theory that have not been implemented properly are the quantity of work, work discipline and work initiatives. While the indicators of work quality and responsibility have been carried out properly by employees. While the recommendation in this study is that Medan City Disdukcapil employees need to be more aware of the importance of working time discipline, so that employees work at all predetermined working hours. Leaders need to be more assertive in disciplining employees who violate work time regulations so that they can provide good learning for all employees. Employees should seek efforts to speed up the handling of population administration work without compromising quality or accuracy in carrying out work. It is better if the leader needs to exercise better supervision of his subordinates so that there is no opportunity to abuse the authority given to him.

Keywords: Analysis; Employee Performance; Department of Population and Civil Registration of Medan City

How to Cite: Matondang, N.M. Isnaini & Warjio. (2023). Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (4): 2755 -2764.



PENDAHULUAN

Setiap organisasi ataupun instansi pada umumnya mempunyai harapan agar pegawainya mampu bekerja dengan kinerja yang tinggi, yang berarti pelaksanaan pekerjaan berhasil dengan baik. Pimpinan organisasi akan selalu menuntut pegawai untuk dapat mencapai standar atau bahkan mampu melampaui standar hasil kerja yang ditetapkan oleh organisasi, karena pada dasarnya kinerja organisasi secara keseluruhan adalah kumpulan dari pencapaian kinerja semua pegawai. Dengan kata lain, keberhasilan organisasi tergantung pada tingkat keberhasilan pelaksanaan pekerjaan masing-masing pegawai.

Kinerja merupakan seperangkat ukuran mengenai seberapa baik suatu pekerjaan dapat dilakukan jika dibandingkan dengan standar penilaian yang telah ditetapkan. Pegawai dinyatakan mempunyai kinerja yang tinggi jika hasil kerjanya paling tidak sesuai dengan standar hasil kerja, atau mampu melampaui standar hasil kerja. Penilaian terhadap kinerja tersebut lazim dilakukan secara periodik dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan kemampuan pegawai dan juga sebagai dasar pertimbangan untuk membuat berbagai kebijakan sehubungan dengan manajemen sumber daya manusia pada organisasi. Dengan melakukan penilaian kinerja secara periodik maka manajemen akan segera mengetahui bagaimana perkembangan tingkat kinerja pegawai. Jika ternyata hasil penilaian menunjukkan bahwa kinerja pegawai mengalami penurunan maka manajemen akan berupaya meningkatkannya dengan mengelola berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Disamping itu, pada dasarnya setiap instansi akan selalu berupaya untuk meningkatkan prestasi kerja atau kinerja pegawainya pada setiap waktu (Siahaan, 2019).

Menurut Handoko (2010), sebagian besar dari kinerja pegawai justru dipengaruhi oleh dorongan yang timbul dari dalam dirinya untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dibanding dorongan yang dipaksakan dari luar dirinya. Keadaan tersebut disebabkan bahwa yang dimaksud dengan dorongan untuk bekerja adalah timbulnya kebutuhan-kebutuhan hidup terhadap berbagai hal, yang hanya dapat dipenuhi dengan melakukan pekerjaan secara berhasil. Jelas bahwa terdapat hubungan langsung antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai, karena motivasi pemenuhan kebutuhan sangat tergantung pada tingkat keberhasilan pelaksanaan pekerjaan (Handoko, 2010).

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Tujuannya untuk meningkatkan kinerja PNS. Kinerja PNS akan dinilai berdasarkan 2 (dua) unsur penilaian, yaitu: SKP (Sasaran Kerja Pegawai), yaitu: rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS, dan perilaku kerja, yaitu: setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh PNS atau tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan diketahui bahwa kinerja pegawai pada instansi tersebut masih tergolong rendah. Keadaan tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan pekerjaan yang cenderung lambat sehingga sebagian besar pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktu yang ditentukan. Kualitas kerja yang dihasilkan para pegawai juga masih tergolong rendah karena masih kurang sesuai dengan kualitas kerja yang ditetapkan pada standar hasil kerja (S, 2021). Adapun unsur-unsur penilaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah mengenai kepribadian pegawai, yaitu orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, dan kerjasama. Hasil penilaian kinerja pegawai dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. memperlihatkan bahwa satu-satunya unsur penilaian kinerja yang mengalami kenaikan pada tahun 2021 adalah orientasi pelayanan, yang berarti bahwa tingkat pelayanan terhadap publik semakin baik. Tetapi nilai unsur kinerja lainnya terutama unsur disiplin pada tahun 2021 justru mengalami penurunan dibanding tahun 2020. Hal ini disebabkan pegawai semakin kurang mematuhi peraturan-peraturan kerja yang telah ditetapkan. Disamping itu, rata-rata nilai kinerja juga jauh lebih rendah dibanding SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang ditetapkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan masih tergolong rendah.



Tabel 1. Laporan Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tahun 2020 dan 2021

Unsur penilaian kinerja	Tahun 2020	Tahun 2021	Perbandingan
Orientasi pelayanan	82.58	83.24	Naik
Integritas	82.26	81.39	Turun
Komitmen	82.33	81.59	Turun
Disiplin	82.28	79.49	Turun
Kerjasama	82.53	81.53	Turun
Rata-rata	82.40	81.65	Turun
SKP	91.77	83.24	-

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Penelitian Ririn Nur Indah Sari (2016), menyatakan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial, diperoleh $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $24,5584 \geq 4,0162$. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial. Diperoleh $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $31,7205 \geq 4,0162$. Secara simultan kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Diperoleh $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $(323,686 \geq 3,1682)$. Oleh karena itu, untuk Kinerja Pegawai Dalam Tinjauan Budaya Organisasi (Studi Kasus). Budaya organisasi (Profesionalisme, integritas, orientasi pelanggan, dan perbaikan tiada henti) secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Sementara untuk pengujian parsial, variabel integritas yang paling signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sari & Hadijah, 2016).

Andi Risfan Rizaldi (2019), meningkatkan kinerja pegawai, harus memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai serta meningkatkan disiplin kerja dengan memberikan stimuli kepada pegawai. Muhammad Denia (2018) Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. Secara serentak menyatakan bahwa kedisiplinan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan untuk uji secara parsial menyatakan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Muhammad Reza Syahputra (2022) Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan. Menunjukkan bahwa Tahun 2020 kinerja pegawai masih rendah, dan terdapat masalah yang perlu dibenahi terkait disiplin kerja. Oleh karena itu maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai dan hambatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (Rizaldi, 2019).

Dengan latar belakang dan penelitian terdahulu, maka tulisan ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan teknik analisis Kualitatif dikarenakan permasalahan yang belum jelas. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya seperti mengajukan pertanyaan dan mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data (Creswell, 2010). Alasan lain penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena ingin menganalisa secara mendalam bagaimana kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Serta untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No. 270, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

Subjek penelitian kualitatif merupakan pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi terhadap penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian kualitatif yang dijadikan subjek penelitian sebagai sumber informasi hanyalah subjek



yang dapat memberikan informasi (Hidayat & Nasution, 2013). Sumber data (subjek penelitian) yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah: Informan kunci, yaitu Bapak Baginda P. Siregar, AP., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan; Informan utama, Ibu Dra. Sri Maharani, M.Pd selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan; Informan tambahan, Ibu Nurhaida Hasibuan, A.Md selaku Pengelola Sistem Informasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sampel, tetapi karena dengan dua orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sampel sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak (Sugiyono, 2017).

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, maka diperlukan teknik pengumpulan data yang akan dilakukan kepada sumber data. Pengumpulan data dalam penelitian adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari hasil observasi langsung di lapangan dengan mempelajari dan mengamati keadaan fisik wilayah tersebut serta melakukan wawancara kepada berbagai narasumber.

Pengumpulan Data Primer dapat diperoleh melalui beberapa metode yaitu sebagai berikut: Observasi, yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap objek yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data sehubungan dengankinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Adapun alat dalam pengambilan data seperti, tape recorder, *handphone*, foto dan data yang termasuk ke dalam dokumentasi. Dokumentasi. Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian (Arikunto, 1993).

Data sekunder yaitu metode pengumpulan data-data yang sudah diketahui jelas sumbernya dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Data-data sekunder dapat diperoleh dari berbagai literatur, internet, serta dari instansi-instansi resmi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang tercakup dalam wilayah studi. Pengumpulan Data Sekunder dapat diperoleh melalui menganalisis data dan informasi untuk memperoleh suatu identifikasi di wilayah studi dan mengidentifikasi potensi dan permasalahan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Data akan diklasifikasikan ke dalam masing-masing aspek untuk selanjutnya akan dianalisis. Selanjutnya dibedakan antara responden (orang yang akan diwawancarai atau kunci tambahan) dengan *key informant* (orang yang ingin peneliti ketahui ataupun kunci utama). Karena itu disebut juga wawancara intensif (Kriyantono, 2016:98). Dengan teknik ini diharapkan informan lebih terbuka dan berani dalam memberikan jawaban dan merespon terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti. Kelebihan lain adalah peneliti secara personal dapat bertanya langsung dan mengamati respon mereka lebih detail.

Data yang diperoleh tersebut kemudian akan disajikan secara analisis kualitatif yaitu analisis yang tidak dapat diukur baik besar atau jumlahnya dan mengutamakan kualitas data yang digunakan. Analisis ini digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk non-numerik atau data-data yang tidak dapat diterjemahkan dalam bentuk angka tapi interpretasi dalam bentuk pernyataan. Sedangkan metode analisis kualitatif yang digunakan dalam kegiatan ini adalah analisis deskriptif kualitatif, digunakan untuk mendeskripsikan dan memberikan penjelasan dan gambaran wilayah studi secara lengkap dan mendetail (Raco, 2010).

Berdasarkan pernyataan di atas, analisis data dalam penelitian kualitatif sebelum peneliti memasuki lapangan yaitu dengan melakukan studi pendahuluan atau pra-penelitian untuk menentukan fokus permasalahan. Pada saat penelitian berlangsung dilapangan analisis data

dilakukan secara interaktif yaitu pada saat pengumpulan data berlangsung. Maka hal ini sejalan dengan model Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2009) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data (Kriyantono, 2016). Untuk lebih mempermudah menganalisis data maka digunakan cara (Sugiyono, 2012).

Merupakan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi. Hal ini merupakan bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data seperti meliputi, meringkas. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Untuk memperjelas data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan hasil studi dokumentasi yang ditujukan kepada informan yaitu Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan Pengelola Sistem Informasi Kependudukan.

Proses penyusunan informasi yang kompleks kedalam bentuk sistematis dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan seperti mengumpulkan informasi yang terkait dengan tema mengkategorisasikan informasi dalam kelompok yang spesifik. Penyajian data adalah kegiatan pikiran dengan bantuan tangan atau suatu peralatan, dan mengikuti serangkaian langkah, perumusan atau pola tertentu untuk mengubah data, sehingga data tersebut, bentuk, susunan, sifat, atau isinya menjadi lebih berguna. Tujuan penyajian data adalah sebagai dasar untuk mengadakan generalisasi dari kondisi yang bersifat khusus sehingga diperoleh kondisi yang bersifat umum. Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data ini bertujuan memudahkan pengolahan data dan pembacamemahami data sebagai dasar pengambilan keputusan. Penyajian data dalam sebuah tabel ataupun gambar grafik memiliki maksud tertentu, yang bermakna bahwa penyajian data dalam bentuk gambar akan lebih cepat bisa ditangkap atau dimengerti (Purwanto, 2018).

Membuat kesimpulan sementara dari yang belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara diverifikasi dalam arti meninjau ulang catatan-catatan dengan maksud agar data yang diperoleh tersebut menjadi lebih valid seperti mengambil keputusan, mengidentifikasi pola, perkembangan, dan penjelasan. Untuk mendukung hasil penelitian dan mendapatkan data yang sesuai dengan karakteristik permasalahan dan tujuan penelitian diperlukan teknik verifikasi data (Jonatan, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (Disdukcapil Kota Medan) mempunyai tugas penting dalam pelayanan masyarakat, yaitu menyelenggarakan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat Kota Medan. Disdukcapil Kota Medan bertanggungjawab atas penyelenggaraan data-data kependudukan yang sangat dibutuhkan oleh negara dan masyarakat umum. Pegawai Disdukcapil Kota Medan diharapkan menunjukkan kinerja yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima bagi seluruh kepentingan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Oleh karena itu penulisan tesis ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai yang terdapat di Disdukcapil Kota Medan.

Pembahasan kinerja pegawai Disdukcapil Kota Medan dalam penelitian ini didasarkan pada teori Mangkunegara (2013) yang menyatakan bahwa terdapat 5 (enam) aspek dalam penilaian kinerja yaitu: 1) Kualitas kerja; 2) Kuantitas kerja; 3) Disiplin; 4) Inisiatif; 5) Tanggungjawab



1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan mutu hasil pekerjaan atau sebaik apa pekerjaan telah diselesaikan. Hasil kerja yang berkualitas dapat dilihat dari kesesuaian antara hasil yang telah dikerjakan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya, atau kesesuaian antara hasil kerja dengan hasil kerja yang diharapkan. Kualitas kerja tersebut tentu sangat tergantung pada bagaimana kemampuan kerja pegawai serta proses pelaksanaan pekerjaan, yang tentu saja berhubungan dengan keterampilan dan pengalaman kerja pegawai. Hasil wawancara mengenai kualitas hasil kerja pegawai Disdukcapil Kota Medan (Ubaya, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan lebih mengutamakan ketelitian dalam bekerja, khususnya ketelitian terhadap persyaratan yang diajukan oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Pegawai juga bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sehingga kemungkinan kecil terjadi kesalahan kerja, dan disamping itu pegawai juga berusaha agar hasil kerjanya menunjukkan kerapian. Dengan demikian kualitas hasil kerja pegawai menjadi lebih sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan. Kualitas hasil kerja tersebut dapat dilihat dari administrasi kependudukan yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akte Lahir dan jenis dokumen administrasi kependudukan lainnya yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Medan sudah dapat dipertanggungjawabkan dimana instansi dapat menjamin kebenaran penerbitannya. Hal ini disebabkan pegawai bekerja dengan teliti terhadap kebenaran semua persyaratan administrasi yang diajukan oleh masyarakat. Dengan demikian kualitas kerja pegawai dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan sudah cukup dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini juga didukung dengan kemampuan kerja pegawai yang sudah cukup baik.

Hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa kualitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Medan didukung dengan pengalaman kerjanya yang sudah cukup baik serta penempatan kerja yang sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Pegawai juga telah diberi pelatihan kerja sesuai dengan bidang kerjanya serta memahami penggunaan peralatan elektronik ataupun program computer yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat umum. Hal ini terbukti dari tidak adanya complain atas administrasi kependudukan yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Medan.

Hasil wawancara lain juga dapat dijelaskan bahwa semua pihak yang menggunakan berbagai jenis dokumen administrasi kependudukan yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Medan dalam keperluan sehari-hari tidak pernah mengajukan complain atau keluhan atas penerbitannya. Semua instansi yang mempersyaratkan KTP atau KK dalam urusan masyarakat dapat menggunakannya dengan baik dan tidak pernah menjadi kendala bagi masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Medan dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat sudah cukup baik.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang telah tersedia, atau jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan per satuan waktu kerja. Semakin banyak volume kerja yang diselesaikan per satuan waktu tentu dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam bekerja menjadi semakin tinggi. Kuantitas kerja juga dapat diukur dengan membandingkannya terhadap standar volume kerja yang ditetapkan, sehingga dapat diukur apakah pegawai telah menggunakan waktu kerjanya dengan baik (Kurniawan, 2017).

Pada Disdukcapil Kota Medan, kuantitas hasil kerja dapat diukur dari kecepatan penerbitan dokumen administrasi bagi masyarakat. Hasil wawancara mengenai kuantitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Medan dilihat dari kecepatan penerbitan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan lebih mengedepankan ketelitian dibanding kecepatan kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan pegawai harus dapat menjamin bahwa dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan. Pada sisi lain volume pekerjaan yang harus diteliti juga tergolong cukup banyak, sehingga semakin memperlambat penanganan atau

penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini menyebabkan terdapat banyak keluhan dari masyarakat atas lambatnya proses pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa banyak masyarakat yang mengeluh atas kelambatan kerja pegawai Disdukcapil Kota Medan yang menyebabkan lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pegawai tidak dapat mengedepankan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan, tetapi harus lebih mengedepankan ketelitian dalam proses pelayanan, disamping sering juga masyarakat mengajukan persyaratan pengurusan administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pegawai juga mempunyai volume kerja yang cukup banyak dan harus diteliti sebaik mungkin, sehingga kemungkinan tidak dapat menyelesaikan volume pekerjaan dalam waktu yang cepat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Medan masih tergolong kurang baik.

3. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan ukuran kinerja pegawai, karena tanpa disiplin kerja yang baik tidak memungkinkan bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Pegawai harus disiplin disiplin pada dirinya sendiri, tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku, terutama disiplin dalam penggunaan waktu (Tasyah et al., 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan masih kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja. Banyak pegawai yang datang terlambat atau juga pulang lebih cepat dari waktu kerja yang ditetapkan sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih lambat. Bahkan pegawai juga kadang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan kantor. Disamping itu, selama bekerja di kantor masih banyak pegawai yang bekerja sambil main HP. Hal ini tentu menunjukkan bahwa pegawai masih kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja. Tetapi hal tersebut juga tidak lepas dari atasan yang kurang tegas terhadap bawahannya.

Hasil wawancara dengan narasumber lainnya dapat dijelaskan bahwa pimpinan pada Disdukcapil Kota Medan masih kurang tegas dalam melakukan pendisiplinan terhadap waktu kerja pegawai. Pegawai yang melakukan pelanggaran waktu kerja sering dibiarkan tanpa adanya peringatan kepada pegawai yang bersangkutan sehingga pegawai menganggapnya sebagai hal yang biasa. Ada juga anggapan bahwa tindakan yang terlalu tegas atau terlalu keras kepada bawahan justru dapat menjadi gangguan psikologis sehingga berdampak kurang baik terhadap pelaksanaan pekerjaan.

Namun demikian pegawai telah cukup disiplin melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan peraturan kerja yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa semua pegawai Disdukcapil Kota Medan memiliki disiplin yang tinggi terhadap peraturan dan prosedur kerja, sehingga semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Pegawai juga sangat disiplin dalam mematuhi perintah atasan dimana hal tersebut juga merupakan bagian dari peraturan dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini tentu akan lebih menjamin bahwa hasil kerja berupa dokumen kependudukan dapat diterbitkan secara benar dan dapat dipertanggungjawabkan serta digunakan dengan baik sesuai dengan kepentingan masyarakat sehari-hari.

4. Inisiatif

Inisiatif adalah kemampuan mengenali dan mengatasi masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan tanpa perintah kerja (Fahrudin, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan masih kurang mampu dengan inisiatif sendiri mengatasi masalah yang timbul dalam pekerjaan. Pegawai cenderung menunggu arahan dari atasan jika terdapat masalah dalam pekerjaan, sehingga dapat memperlambat pelaksanaan pelayanan masyarakat. Pegawai beralasan bahwa pelaksanaan pekerjaan harus dilakukan dengan benar sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga jika terdapat masalah penanganannya belum diatur, maka pegawai harus menunggu perintah atau arahan dari atasan.



Hasil wawancara dengan narasumber lainnya dijelaskan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan telah berupaya menyelesaikan pekerjaan dengan inisiatif sendiri jika hal tersebut masih berada di ruang lingkup bidang kerjanya. Pelaksanaan kerja secara inisiatif tersebut terutama jika jika jenis pekerjaan adalah pekerjaan rutin sehari-hari dan sudah sering dilaksanakan. Tetapi jika terdapat masalah kerja yang di luar kemampuan pegawai dalam mengatasinya maka pegawai akan menyerahkan kepada atasan untuk segera diberi pengarahan dalam penyelesaiannya.

5. Tanggungjawab Kerja

Tanggung Jawab adalah kesediaan Pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya. Setiap pegawai tentu harus bertanggungjawab atas pekerjaan yang menjadi bidang tugasnya (Auliyaa et al., 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat dijelaskan bahwa pegawai telah menunjukkan tanggungjawab yang tinggi terhadap pelaksanaan kerjanya, baik sehubungan dengan penyelesaian kerja sampai benar-benar selesai, bertanggungjawab atas kebijakan yang dibuatnya dalam penanganan pekerjaan, serta bertanggungjawab terhadap penggunaan peralatan kerja dan bahan-bahan yang digunakan. Pegawai juga memiliki keberanian untuk mengakui kesalahan kerja serta bertanggungjawab untuk memperbaikinya.

Hasil wawancara dengan narasumber lainnya juga dijelaskan bahwa pegawai telah menunjukkan tanggungjawab yang baik terhadap setiap kesalahan kerja yang dilakukannya. Tanggungjawan tersebut ditunjukkan dengan mengakui secara terus terang atas kesalahannya, serta dengan segera melakukan perbaikan atas kesalahan yang dilakukan. Disamping itu pegawai juga secara sukarela menerima hukuman yang diberikan oleh atasan atas kesalahannya dalam bekerja. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan telah menunjukkan tanggungjawab yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Faktor Kendala Yang Dihadapi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pegawai pada Disdukcapil Kota Medan masih tergolong kurang baik, terutama dalam hal disiplin kerja dan kualitas kerja. Unsur kinerja disiplin pada tahun 2021 justru mengalami penurunan dibanding tahun 2020. Rata-rata nilai kinerja juga lebih rendah dibanding SKP yang ditetapkan. Factor kendala yang dihadapi dalam peningkatan kinerja pegawai pada Disdukcapil Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Pegawai kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja

Pegawai Disdukcapil Kota Medan masih kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja. Banyak pegawai yang datang terlambat atau juga pulang lebih cepat dari waktu kerja yang ditetapkan sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih lambat. Bahkan pegawai juga kadang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan kantor. Disamping itu, selama bekerja di kantor masih banyak pegawai yang bekerja sambil main HP. Hal ini tentu menunjukkan bahwa pegawai masih kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja. Hal ini tentu menyebabkan pelaksanaan pekerjaan menjadi semakin lambat, sehingga menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat menjadi lambat. Oleh karena itu pegawai perlu lebih menyadari pentingnya disiplin waktu kerja, agar pegawai bekerja pada setiap waktu kerja yang telah ditetapkan.

2. Pimpinan kurang tegas dalam melakukan pendisiplinan

Pimpinan pada Disdukcapil Kota Medan masih kurang tegas dalam melakukan pendisiplinan terhadap waktu kerja pegawai. Pegawai yang melakukan pelanggaran waktu kerja sering dibiarkan tanpa adanya peringatan kepada pegawai yang bersangkutan sehingga pegawai menganggapnya sebagai hal yang biasa. Ada juga anggapan bahwa tindakan yang terlalu tegas atau terlalu keras kepada bawahan justru dapat menjadi gangguan psikologis sehingga berdampak kurang baik terhadap pelaksanaan pekerjaan. Beberapa pegawai yang secara jelas telah melakukan pelanggaran tidak diberi sanksi yang tegas sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini tentu dapat mendorong pegawai menjadi kurang patuh terhadap peraturan waktu kerja yang

berlaku, serta menjadi contoh yang kurang baik bagi pegawai lainnya. Oleh karena itu pimpinan perlu lebih tegas melakukan pendisiplinan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan waktu kerja.

3. Pegawai harus lebih memperhatikan ketelitian dibanding kuantitas atau kecepatan dalam bekerja

Pegawai Disdukcapil Kota Medan lebih mengedepankan ketelitian dibanding kecepatan kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan pegawai harus dapat menjamin bahwa dokumen yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan. Pada sisi lain volume pekerjaan yang harus diteliti juga tergolong cukup banyak, sehingga semakin memperlambat penanganan atau penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Banyak masyarakat yang mengeluh atas kelambatan kerja pegawai Disdukcapil Kota Medan yang menyebabkan lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pegawai tidak dapat mengedepankan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan, akan tetapi harus lebih mengedepankan ketelitian dalam proses pelayanan, disamping seringkali masyarakat mengajukan persyaratan pengurusan administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pegawai juga mempunyai volume kerja yang cukup banyak dan harus diteliti sebaik mungkin, sehingga kemungkinan tidak dapat menyelesaikan volume pekerjaan dalam waktu yang cepat. Oleh karena itu pegawai perlu mencari upaya untuk mempercepat penanganan pekerjaan tanpa mengorbankan kualitas kerja.

4. Oknum Petugas Berupaya Mengambil Manfaat dari Pelayanan Administrasi

Terdapat oknum-oknum tertentu yang memanfaatkan kesempatan mengambil keuntungan baginya dari proses pelayanan administrasi kependudukan sehingga membebaskan bagi masyarakat serta mengganggu kinerja pegawai. Perilaku pegawai oknum yang demikian tidak menjadi tanggungjawab instansi tetapi menjadi tanggungjawab petugas yang bersangkutan, karena bagaimanapun tidak memungkinkan bagi pimpinan untuk mengawasi secara seksama semua tindakan petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka sebaiknya pimpinan perlu melakukan pengawasan yang lebih baik kepada bawahannya agar tidak ada kesempatan untuk melakukan penyalahgunaan wewenang yang diberikan kepadanya.

SIMPULAN

Kinerja pegawai Disdukcapil Kota Medan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih tergolong kurang baik. Indikator kinerja menurut teori Mangkunegara yang belum dilaksanakan dengan baik adalah kuantitas kerja, disiplin kerja dan inisiatif kerja. Sedangkan indikator kualitas kerja dan tanggungjawab telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai. Adapun faktor kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah: pegawai kurang disiplin dalam penggunaan waktu kerja dimana pegawai sering terlambat dan mangkir dari pekerjaan, sementara atasan kurang tegas dalam melakukan pendisiplinan terhadap pelanggaran waktu kerja yang dilakukan oleh bawahan dimana terdapat anggapan bahwa terlalu keras terhadap bawahan justru dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Pegawai juga harus lebih memperhatikan ketelitian dibanding kuantitas atau kecepatan dalam bekerja karena menyangkut administrasi kependudukan yang penerbitannya harus dapat dipertanggungjawabkan. Terdapat juga oknum pegawai yang memanfaatkan proses pelayanan administrasi kependudukan untuk memperoleh keuntungan pribadi baginya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1993). *Prosedur Penelitian Sejarah Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *KINERJA*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Creswell, J. . (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Fahrudin, A. (2011). *PEMBERDAYAAN, PARTISIPASI DAN PENGUATAN KAPASITAS MASYARAKAT*. Humaniora.
- Handoko, T. . (2010). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.



- Hidayat, S., & Nasution, I. (2013). Pelayanan Pencegahan dan pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, 1(2).
- Jonatan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Kriyantono, R. (2016). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, R. C. (2017). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Realibitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Staia Press.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo.
- Rizaldi, A. R. (2019). KINERJA PEGAWAI DALAM TINJAUAN BUDAYA ORGANISASI (STUDI KASUS). *Seiko: Journal of Management & Business*, 2(2), 131-144. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/sejaman.v2i2.368>
- S, F. A. (2021). Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Organisasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Paten Di Daerah. Guepedia.
- Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 204. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3389>
- Siahaan, S. (2019). Pengaruh Penempatan Pegawai, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. PLN Unit Pembangkitan Sumatera Bagian Utara. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Ubaya, W. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Layanan SP2D pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Metro. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 4(3).

