

**Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)  
(Studi pada kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**Oleh**

**IIN TAJUDIN**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
LAMPUNG BANDARLAMPUNG  
2016**

## **ABSTRACT**

**THE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS DEPARTMENT  
OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE  
MANUFACTURE OF IDENTITY CARDS  
( Studies On The Offices Of Population and Civil Registration  
Bandar Lampung City )**

**By**

**Iin Tajudin**

The poor perception of the general public about civil servants should be strong criticism for the government. Empowerment of civil servants should be implemented to the maximum, because the employee is an actor and the driving mechanism role in the system of government and as a public servants.

The reality is that civil servants are still far from expected as a public servants to become a *public figure* because the stigma of civil servants who are not disciplined, pragmatic economic principle of work and poor quality of service is rooted in the community.

This research aims to describe performance of civil servants department of population and civil registration in the manufacture of identity cards, and good or not good measure of performance they did. To explore the performance of government officials, used the type of descriptive study using qualitative methods in process and present data. The data sources obtained through informants, respondents, and documentation study. The research was conducted in Bandar Lampung city government.

## **ABSTRAK**

### **KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)**

**( Studi Pada Kantor Disdukcapil  
Kota Bandar Lampung )**

**Oleh  
Iin Tajudin**

Adanya persepsi yang buruk dari masyarakat luas tentang pegawai negeri sipil (PNS) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Pemberdayaan PNS harus dilaksanakan dengan maksimal, karena pegawai merupakan pelaku dan penggerak mekanisme dalam sistem pemerintahan dan sebagai pelayan publik.

Realitanya PNS memang masih jauh dari yang diharapkan sebagai pelayanan publik yang dapat menjadi *public figur*, karena stigma PNS yang tidak disiplin, kerja berbasiskan ekonomis pragmatis dan rendahnya kualitas pelayanan sudah mengakar di masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pegawai negeri sipil dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Bandar Lampung dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), dan mengukur baik atau tidak baik Kinerja yang mereka lakukan. Untuk menelusuri kinerja aparat pemerintah, digunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif dalam mengolah dan menyajikan data. Sumber data diperoleh melalui informan, responden dan studi dokumentasi, penelitian ini dilaksanakan di pemerintah kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan beberapa hal yaitu berdasarkan kategori *job description*, 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 menunjukkan kinerja pegawai negeri sipil dinas kependudukan dan catatan sipil relatif baik.

Based on the analysis and discussion are found several things by category *job description*, still their employees who do not have a working agenda. For the category of quality, mental work and professionalism of employees is still low, especially on employee discipline. While the views of integrity there are still employees who work only with economic motives rather than as a community service assignment. While in general can be summed up result of this study demonstrate the performance of civil servants department of population and civil registration is relatively good.

Keywords : performance, civil servants, and identity cards.

**Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)  
(Studi pada kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung)**

**Oleh  
IIN TAJUDIN**

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
**SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
LAMPUNG BANDARLAMPUNG  
2016**

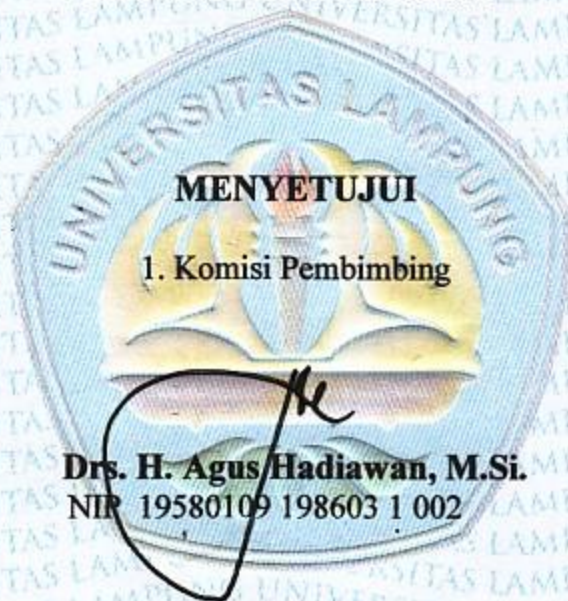
Judul Skripsi : **KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM  
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)  
(Studi pada Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Tin Tajudin**

No. Pokok Mahasiswa : **1016021055**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**MENYETUJUI**

1. **Komisi Pembimbing**

**Drs. H. Agus Hadiawan, M.Si.**  
NIP. 19580109 198603 1 002

2. **Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.**  
NIP. 19600729 199010 1 001

## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

Ketua : **Drs. H. Agus Hadiawan, M.Si.**

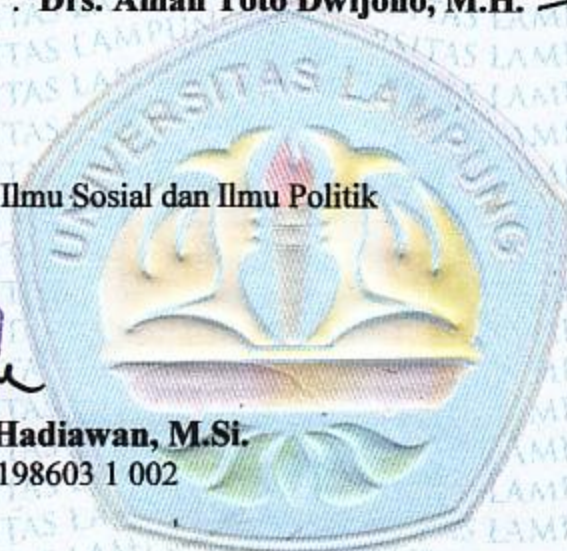


Penguji : **Drs. Aman Toto Dwijono, M.H.**

### 2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Drs. H. Agus Hadiawan, M.Si.**  
NIP. 19580109 198603 1 002



Tanggal Lulus Ujian : **29 April 2016**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah saya tulis atau publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 23 April 2016

Membuat Pernyataan,



**fin Iajudin**

**NPM. 1016021055**



## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tulang Bawang pada tanggal 14 Februari 1992, penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Ayahanda Mat'Amin dan Ibunda Sania AT. Pada tahun 1998 penulis mulai masuk ke bangku Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Bakung Ilir hingga tahun 2004, kemudian penulis melanjutkan jenjang pendidikannya di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Simpang Pematang pada tahun 2004 hingga tahun 2007. Setelah itu, tahun 2007 penulis memilih melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Taman Siswa Teluk Betung jurusan Akutansi hingga tahun 2010. Pada tahun 2010 penulis mengikuti Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dan tercatat sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Disela kesibukan perkuliahannya, penulis mencoba mengembangkan bakat organisasinya baik intra maupun ekstra kampus, di intra kampus penulis mendapatkan amanah sebagai Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Pemerintahan periode 2012/2013, penulis juga tercatat sebagai anggota biasa LSSP Cendekia dan pada tahun 2013 penulis mendapatkan amanah sebagai Wakil Ketua Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas (DPMF). Selain Organisasi intra Kampus penulis juga aktif pada salah satu Organisasi yaitu Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) dan pernah mendapat

amanah sebagai Sekretaris Umum HMI Komisariat Sosial Politik Universitas Lampung kemudian dipercaya menggantikan Ketua Umum dan mendapatkan amanah sebagai PJ Ketua Umum HMI Komisariat Sosial Politik Universitas Lampung. Penulis juga pernah mengikuti beberapa pelatihan antara lain LKMMTJ Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung pada tahun 2011, LKMMTD yang dilaksanakan oleh BEM FISIP pada tahun 2011, Basic Training (LK1) yang diselenggarakan oleh HMI Komisariat Pertanian Unila, kemudian pada tahun 2015 penulis juga mengikuti Intermediate Training (LK2) tingkat nasional yang diselenggarakan oleh HMI Cabang Bandar Lampung.

*Kupersembahkan karya kecisku ini teruntuk*

*Ayahanda Mat'amin dan Ibunda Saniah. AT. Tercinta,  
Adikku Veronika dan Yurnedi, Komisariat tempat berjuang Tondano  
35, serta Alamamaterku*

## *MOTTO*

*“ Musuhmu adalah hati dan pikiranmu, taklukkanlah mereka maka kau akan menang” In Tajudin*

*“Stop dreaming and start the best you can do”*

## SANWACANA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang tiada henti-hentinya melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga karya tulis sederhana yang berjudul **“Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). (Studi Pada Kantor DIDUKCAPIL Kota Bandar Lampung)”** dapat penulis selesaikan dengan baik. Atas kehendak-Nya pulalah syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang berupa skripsi ini dapat penulis Lewati.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis senantiasa mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis haturkan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs.Hi. Agus Hadiawan, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan selaku dosen pembimbing utama. Terimakasih atas bimbingan intensif yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Bapak Drs.Hi. Aman Toto Dwijono selaku pembahas dosen yang telah memberikan banyak masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Piping Setia Priangga, M.Si selaku pembimbing akademik, terima kasih atas peran “orang tuanya” selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Seluruh dosen, staf administrasi dan karyawan FISIP Unila, atas jasa-jasa kalian penulis dapat menyelesaikan studi.
7. Kepada Papah Mat’amin dan Mamah Saniah. AT. Terima kasih atas semua sabar, kasih sayang, dan jasa kalian yang mungkin tidak bisa terbalaskan semua.
8. Adik- adikku tercinta Veronika dan Yurnedi semangat dek kejar cita- cita kalian kita buktikan kepada semua bahwa kita bisa menjadi kebanggaan keluarga dan mampu mengangkat drajat mamah dan papah.
9. Paman dan bibiku : Menak Ali Hasan. AT, om Imron AT, Tante Sidar AT, Biksu Rogai AT, tut Sapar, abah Hadi, wak Berta, binda Yah, papi Kodarsah, uncu Rina. Trima kasih atas kritikan dan dukungan moril dan materi kalian selama penulis kuliah.
10. Sepupu tercinta , Ses Novita, Uni Nova, adek- adek : Munasari, Malik, Alwi Pratama AT, Rayhan Akbar AT, Sapik Dafa Asidik AT, Marsuli, Apriadi, Abit Yadi, Ridho, Pirman, Irma Sari AT, Mara AT, Regina AT, Rosit, Rohim AT, Jerry, yori, Rika, Aying rei, bung Peri, bung Rudi, Rino, Riyan, Dafa, ima, selvi, dan semua sepupu tercinta kita buktikan 10 tahun kedepan keluarga kita akan menjadi keluarga yang mewarnai Lampung.
11. HMJ IP sekuat : Siska Fitria, SIP, Yoan Yunita, S.IP, Okta Purnama calon S.IP, Raditia Febrian calon S.IP, Gandi Apriandi calon S.IP. Terima kasih telah bersama berjuang untuk mengharumkan nama HMJ Ilmu Pemerintahan.

12. Puay Sekuat : Adit balai bahasa, Anugrah Robiantori, Agus Andria, Okta Purnama, Viollanda, Ekky Julian DS tandem, Naim Ahyar, Robby Ruyudha, Azmi Nurhakiki, Rendra, Tano Gupala, Radit, Dimas Tangguh, Putra Ramadhan, Noprico, Nopandra, Adit Uban, Nay Subing, mijo, Radit, ido tarwan, ardi Yuzka S.IP, Jaseng, muay Rediyah Renata (Eta). Terima kasih sudah menjadi sahabat yang memberikan banyak warna dikampus dari Putih, abu- abu, bahkan Hitam. Sukses selalu buat kita semua puay.
13. Sahabat- sahabat , Medi, Suip, dan Candri, Riki, Deli, Bayu, Dedi. Semoga kita masih bisa kumpul bareng kawan.
14. Kanda Yunda HMI Komsopol Unila, Kanda Darmawan Purba, Kanda Angga, kanda Mijwad, Pun Junian, Kakanda Ismail, Kakanda Dedi Hermawan, Kak Budi Harjo, kanda Holis, bang Hafiz, bang Doni, Kanda Rijon, Kanda Hardian, Kanda Asep, Kanda Riski, bang Gema, bang Apri, bang Indra, bang Sanel, bang Aziz, yunda Pipit, Yunda Gustiari, Kiyay Mamaw, bang Madan, bang Dayu, Bang Lian. Dan seluruh kakanda terhormat HMI Komsopol Unila terima kasih atas pelajaran yang berharga yang telah diberikan selama menjadi Kader HMI.
15. Bang Cepi, ngab Agoy, ngab Awok, Ngab Rico, mbak stela, bang Bukit, bang ikhsan, mbak mahayu, mbak Yusi, . Terima kasih telah menjadi kawan sekaligus senior di kampus.
16. Adinda Sekalian: (2011) Anbeja, Aan, Merari, Hazi, Wilanda, Adrian, Pasda, Dam, Santori, Ipan, (2012) Darji Ketum, Vico, Nico, Nick, Purnama, Rosim, Juanda, Hezby, rudi, Nohari, Fatih, (2013) Darma, Abdi, Anam, Taufik, Irwansyah, Abay, Kakek, Tesa, Asnia, Zirwan, adis (2014) Adit, Alvi,

Kumara, Idris, Sintia, Jhon dan semua adinda HMI Komsospol unila kita buat HMI semakin jaya Di Fisip dinda.

17. Intan Kumalasari. Terima kasih sudah memeberikan Banyak pelajaran berharga.

18. Kiyay Satpam Sekuat , Dan Pakde Jum, tante rokok, kang romli, bukde azahra, Terima kasih sudah jadi kawan ngobrol ketika kawan kawan gak ada dikampus.

19. Mitha Hapsari S. terima kasih Car sudah menjadi orang yang sabar dan selalu mendukung dalam membuat sekripsi.

20. Seluruh pihak yang memberi inspirasi dan motivasi penulis untuk bisa menjadi lebih baik dan optimis menyongsong masa depan.

Semoga dengan sumbangsih yang telah mereka berikan, Insya Allah akan di balas oleh Allah SWT kelak. Dan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kemajuan Ummat, dan Bangsa Amin.

**Bandar Lampung, 24 April 2016**  
**Penulis**

**Iin Tajudin**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SANWACANA</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Tentang Kinerja .....	10
1. Pengertian Kinerja .....	10
2. Penilaian Kinerja .....	15
B. Tinjauan Tentang Aparat Pemerintah .....	23
C. Tinjauan tentang Pelayanan .....	24
1. Pengertian Pelayanan .....	24
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	25
3. Kriteria Pelayanan.....	26
D. Tinjauan Tentang Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) .....	30
1. Penjelasan Tentang SIAK .....	30
2. Penjelasan Tentang KTP .....	32
E. Kerangka Pikir .....	33

### III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian .....	35
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Definisi Konsep .....	38
D. Definisi Oprasional .....	39
E. Fofulasi Dan Sampel .....	40
F. Jenis Data .....	41
G. Teknik Pengumpulan Data .....	42
H. Teknik Pengolahan Data .....	44
I. Teknik Analisis Data .....	44

### IV. GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung .....	47
1. Lokasi yang Strategi .....	50
2. Potensi Alam .....	51
3. Dukungan Wilayah Belakang .....	52
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	54
1. Visi, Misi, dan Moto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	55
2. Fungsi dan Tugas Berdasarkan Struktur DISDUKCAPIL.....	56

### V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden .....	59
B. Deskripsi Informan .....	63
C. Hasil Jawaban Kuisisioner Mengenai Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	65
a. Hasil Jawaban Berdasarkan Job Deskriptio .....	65
b. Kualitas Kerja .....	69
c. Integritas Pribadi Pegawai .....	76
D. Analisis kinerja pegawai DISDUKCAPIL Khusus Dalam Pembuatan KTP.....	93
1. Deskripsi Hasil Kuisisioner .....	93
2. Pendekatan Budaya Kerja Pegawai .....	95
3. Upaya-upaya Peningkatan Kualitas Pegawai Dengan Konsep Pembangunan Manusia .....	97

## **VI. SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	103
B. Saran .....	104

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
2. Distribusi responden berdasarkan golongan pegawai.....	61
3. Distribusi responden berdasarkan bidang .....	62
4. Kepemilikan terhadap agenda kerja dalam menjalankan kerja.....	65
5. Kesesuaian pekerjaan dengan agenda kerja .....	66
6. Ada atau tidaknya pengaruh agenda kerja dengan kuantitas kerja .....	67
7. Kualitas kerja pegawai .....	70
8. Peran <i>time schedule</i> terhadap agenda kerja.....	71
9. Kesesuaian kerja dengan waktu yang telah ditargetkan.....	73
10. Pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi .....	76
11. Kemampuan dalam membangun kerja sama dengan pihak luar.....	78
12. Kemampuan dalam membangun kerja sama dengan pihak luar.....	79
13. Tingkat inisiatif pegawai dalam menjalankan pekerjaan .....	79
14. Semangat kerja pegawai.....	81
15. Ketepatan hadir kerja sesuai dengan jam kerja .....	83

16. Ketepatan pulang sesuai jam pulang kerja .....	84
17. Keterangan ketika berhalangan hadir kerja.....	87
18. Tingkat inisiatif dalam pengambilan keputusan .....	89
19. Kesiediaan menerima kritikan berkaitan dengan kerja .....	90
20. Katagori Presentase .....	93
21. Penilaian terhadap Indikator yang Digunakan .....	94

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Bagan Kerangka Pikir .....	34
2. Grafik kepemilikan terhadap agenda kerja dalam menjalankan kerja.....	65
3. Grafik kesesuaian pekerjaan dengan agenda kerja.....	67
4. Grafik ada atau tidaknya pengaruh agenda kerja dengan kuantitas kerja .....	78
5. Grafik kualitas kerja pegawai.....	70
6. Grafik peran time schedule terhadap agenda kerja .....	72
7. Grafik kesesuaian kerja dengan waktu yang telah ditargetkan .....	73
8. Grafik pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi .....	76
9. Grafik kemampuan dalam membangun kerja sama dengan pihak luar Mekanisme terbentuknya fungsi-fungsi pemerintahan .....	78
10. Grafik kemampuan dalam membangun kerja sama dengan pihak luar.....	79
11. Grafik tingkat inisiatif pegawai dalam menjalankan pekerjaan .....	80
12. Grafik semangat kerja .....	81
13. Grafik ketepatan hadir kerja sesuai dengan jam kerja .....	83
14. Grafik ketepatan pulang sesuai jam pulang kerja .....	84
15. Grafik keterangan ketika berhalangan hadir kerja.....	87
16. Grafik tingkat inisiatif dalam pengambilan keputusan .....	89
17. Grafik kesediaan menerima kritikan berkaitan dengan kerja .....	90

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sudah sekitar satu setengah dekade sejak diperkenalkannya konsep pembangunan manusia sebagai paradigma baru dalam pembangunan. Konsep ini menempatkan manusia sebagai tujuan akhir dari pembangunan, dan bukan sebagai alat bagi pembangunan. Jika konsep pembangunan yang menekankan pada pertumbuhan ekonomi berasumsi bahwa pertumbuhan ekonomi pada akhirnya akan menguntungkan manusia, maka paradigma pembangunan manusia memperluas pembahasan tentang konsep pembangunan dari sekedar cara-cara pertumbuhan pendapatan domestik bruto (PDB) kepada tujuan akhir dari pembangunan. Pembangunan manusia menempatkan pembangunan disekeliling manusia, bukan manusia disekeliling pembangunan. Khususnya pembangunan manusia yang berposisi dan berperan sebagai pengabdian bagi masyarakat dan penggerak utama sistem pemerintahan, contohnya Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pelayanan yang baik pada masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu pembangunan bangsa, dalam proses pelayanan publik masyarakat dalam hal ini merupakan pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui instansi- instansi pemerintah dan didalamnya diisi oleh pegawai khususnya pegawai negeri sipil. 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 keajahteraan 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 diwujudkan dengan baik.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan salah satu unsur aparatur Pemerintah yang memegang peranan penting dan cukup menentukan dalam pelaksanaan pembangunan daerah maupun nasional. Oleh karena itu, kelancaran penyelenggaraan kegiatan Pemerintah serta pelaksanaan Pembangunan hanya dapat dilakukan oleh pegawai negeri sipil (PNS) yang bermutu tinggi, bermental baik, jujur, bersih serta bertanggungjawab.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah mesin birokrasi pemerintahan, sehingga kualitas pegawai dan kinerja yang dijalankannya akan mempengaruhi pelayanan publik atau berdampak terhadap mutu kesejahteraan masyarakat dalam arti luas. 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 element 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 mewujudkan 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 disuatu kantor. Karena tercapainya tujuan suatu organisasi sangat berbanding lurus dengan kinerja pegawai yang ada dikantor tersebut. Setiap Istansi atau kantor tentunya mengharapkan pegawainya mampu melaksanakan tugas secara efektif, efisien, produktif dan profesional. Hal ini ditujukan untuk sumber daya manusia serta memiliki daya saing untuk menghasilkan pelayanan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat.

Fandy Djiptono (2000:51) mengungkapkan dalam proses pelayanan publik ada ciri- ciri dalam mengukur kualitas 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 (Papan Bagan struktur, Maklumat pelayanan).

Kemudian untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990:25) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh)

dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Bandar Lampung – sepanjang tahun 2014 Ombudsman Republik Indonesia (RI) perwakilan Lampung menerima laporan penyimpangan pelayanan publik mencapai 6000 laporan dari masyarakat. “Tahun 2014 saja, laporan masyarakat terkait penyimpangan pelayanan publik mencapai angka 6000 laporan. Ribuan laporan itu diantaranya, meliputi pungutan liar, penyimpangan prosedur dan penundaan yang berlarut- larut”, Ungkap Ombudsman bidang pencegahan Kartini Istikomah. *Kamis (28/5/2015) Lampung Post*.

Menelaah dari berita di atas seharusnya hal ini tidak terjadi dalam proses pelayanan publik yang dilakukan Pegawai Negeri Sipil (PNS), karena sangat bertentangan dengan apa yang idealnya harus dilakukan seorang aparatur Pemerintah yang mempunyai tanggung jawab dalam mengemban amanah sebagai

abdi masyarakat, Hal ini tentunya wajib menjadi pekerjaan rumah pemerintah daerah agar kedepan hal serupa tidak terjadi lagi dilingkungan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) khususnya Provinsi Lampung.

Adanya persepsi yang buruk tentang pegawai negeri sipil (PNS) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Upaya pemberdayaan pegawai negeri sipil (PNS) 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) menekankan bahwa:

“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”.

Hal serupa juga dinyatakan oleh Josef Riwo Kaho (1995:60-61)

“Untuk melaksanakan Otonomi Daerah dengan sebaik-baiknya, ada beberapa syarat/ faktor yang perlu mendapat perhatian, salah satunya adalah faktor manusia pelaksanaannya harus baik, pentingnya faktor ini, karena manusia merupakan sumber dari setiap aktivitas pemerintahan, manusialah yang merupakan pelaku dan penggerak suatu mekanisme dalam sistem pemerintahan“.

Berdasarkan berita yang diliput oleh media Antara News dibawah ini peluang terjadinya penyalahgunaan wewenang pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat mungkin terjadi disetiap instansi tanpa terkecuali instansi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL). Adapun kutipan dari berita tersebut antara lain:

“Sebagian Warga Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Mengeluhkan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat terkait lamanya pembuatan kartu tanda Penduduk elektronik (KTP-el) didaerah tersebut. ”Hampir setengah tahun ini KTP-el saya belum juga selesai mas, setiap datang kedinas kependudukan dan catatan sipil kota Palangka Raya alas an petugas selalu bilang belum” kata warga Jalan Rajawali, Kecamatan Jekan Raya, Rudi Palangka Raya. *Selasa (7/07/2015) Antara News.*

Pegawai yang baik tanpa terkecuali aparatur pemerintahan yang ada di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) seharusnya memiliki kriteria-kriteria tertentu yang ideal sesuai dengan buku pedoman kepegawaian, dan kaidah fokok kepegawaian seperti yang dikemukakan oleh Josep Riwo Kaho (1995 : 61) tentang pernyataan baik bagi pegawai adalah

1. Mentalitas/ moralnya baik, dalam arti jujur mempunyai rasa tanggungjawab yang besar terhadap pelaksanaanya,
2. Memiliki kecakapan / kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Aparat pemerintah bertindak sebagai administrator publik yang semata-mata bekerja untuk kepentingan publik, 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 (mengabdikan pada kepentingan publik atau sebagai abdi masyarakat) “.

Kinerja sangat selaras dengan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga dalam proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi produk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Pendapat yang

dikemukakan 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 Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada di Kota Bandar Lampung dalam proses pelaksanaan pelayanannya berintraksi langsung dengan Masyarakat. Sehingga memungkinkan terjadinya *mobilitas* masyarakat yang tinggi. Faktor tersebut tentu akan memberikan efek yang cukup kompleks, terutama mengenai masalah kependudukan.

Hal tersebut di atas memiliki korelasi yang sangat kuat dengan sektor pelayanan publik dan pelaksanaan kinerja yang baik aparatur pemerintahan dilingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Bandar Lampung, Adapun banyaknya jenis pelayanan langsung yang ada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) contohnya pengurusan surat menyurat (KK, Surat keterangan, KTP) 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 .

Melihat berita dan gambaran singkat tentang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) diatas peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas tersebut. Ukuran mengenai baiknya kinerja tidak hanya berdasarkan kedisiplinan tetapi karena

banyak faktor. Masalah pendapatan pegawai negeri sipil (PNS) yang minim tentunya bukan lagi sesuatu hal yang dapat dijadikan alasan kurang optimalnya kinerja pegawai negeri sipil (PNS), karena tugas dan fungsi pegawai negeri sipil (PNS) sudah jelas yaitu sebagai pelayan publik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis paparkan, pegawai negeri sipil yang berada dilingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah daerah. idealnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pegawai harus penuh tanggung jawab sesuai dengan kinerja yang telah dispesifikasi setiap bidangnya. Berkaitan dengan hal tersebut maka dapat peneliti kemukakan rumusan masalahnya adalah *''Bagaimana Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)''?*

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai negeri sipil (PNS) dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP).

#### **D. Kegunaan Penelitian**

a. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu pemerintahan terutama dalam menguji teori, pengimlikasian teori, dan menelaah teori tentang kinerja pegawai negeri sipil (PNS) dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP).

b Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan sumbangsih pemikiran bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP).

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Tentang Kinerja

#### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja yang berarti pelaksanaan kerja merupakan suatu proses untuk pencapaian suatu hasil, kinerja juga mengandung arti tata kerja. Menurut pendapat Moenir kinerja adalah “cara seseorang melakukan suatu kegiatan untuk mencapai produktivitas dan prestasi kerja”. (1993:131)

Hal lain dikemukakan oleh Suyadi Prawirosentono, ia mengemukakan pendapatnya bahwa kinerja adalah:

“Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau institusi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika dan moral”. (1999:2).

Kinerja sangat erat kaitannya dengan suatu pekerjaan dan cara menyelesaikan pekerjaan, karena kinerja merupakan proses pencapaian suatu hasil dari pekerjaan yang ingin dicapai sesuai tujuan. Dalam pandangan modern, Kartini Kartono (1991:146) mengartikan kerja sebagai:

- a. Kerja itu merupakan aktivitas dasar, dan dijadikan bagian esensial dari kehidupan manusia;



- b. Kerja itu memberikan status, dan mengikat seseorang pada individu lain serta masyarakat;
- c. Pada umumnya baik wanita maupun pria menyukai pekerjaan, jadi mereka suka bekerja. Jika ada orang yang tidak menyukainya maka kesalahannya terletak pada kondisi psikologis dan kondisi sosial dari pekerjaan itu dan tidak pada kondisi individu yang bersangkutan;
- d. Moral pekerja dan pegawai itu mempunyai kaitan langsung dengan kondisi fisik dan materiil dari pekerjaan. Pekerjaan yang betapapun berat, dan berbahayanya akan dilaksanakan dengan senang hati oleh satu tim kerja yang memiliki solidaritas kelompok yang kokoh dan moral tinggi;
- e. Intensif kerja itu banyak sekali bentuknya, diantaranya dengan uang.

Lain halnya dengan Moenir (1998:4) yang meninjau pekerjaan dari segi organisasi, ia menggolongkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pekerjaan yang diorganisir, yaitu pekerjaan-pekerjaan yang:
  - 1) Tunduk terhadap aturan organisasi yang bersangkutan;
  - 2) Ada analisa, uraian metode, dan hubungan antara pekerjaan itu;
  - 3) Satu dengan yang lain saling tergantung dan terikat;
  - 4) Terbagi pada beberapa orang atau kelompok orang;
  - 5) Pada umumnya hasil akhir merupakan gabungan kesatuan dari berbagai jenis pekerjaan;
  - 6) Hasil pekerjaan atau jerih payah tidak secara langsung dapat dinikmati oleh pekerja yang bersangkutan;

7) Menimbulkan dampak terhadap pemberian gaji, upah dan sejenisnya yang merupakan penghasilan untuk pemangku pekerjaan yang bersangkutan;

b. Pekerjaan bebas tidak terorganisir mempunyai sifat-sifat pokok:

- 1) Tidak terikat oleh aturan tertentu kecuali norma sosial umum;
- 2) Biasanya berbentuk tunggal tidak tergantung pada hasil pekerjaan pihak lain;
- 3) Hasil pekerjaan atau jerih payah dapat langsung dinikmati sendiri.

Oleh karena itu untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal dari pekerjaan yang dilakukan maka diperlukan adanya prosedur kerja. Prosedur kerja dapat diartikan sebagai serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan.

Pendapat lain mengenai kinerja dijelaskan oleh Nurhana (Moenir, 1993:132), ia mengemukakan bahwa kinerja dari seseorang akan berhubungan dengan:

- a. Motivasi yang terdapat dalam budaya suatu masyarakat yang menjadi penggerak batin seseorang atau anggota masyarakat, pendukung budaya untuk melakukan suatu pekerjaan;
- b. Nilai tertinggi dalam gagasan budaya masyarakat terhadap kerja yang dapat menjadi penggerak batin seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- c. Pandangan hidup yang jelas dan khas dari seseorang terhadap kerja yang dapat mendorong keinginannya untuk bekerja.

Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil dari fungsi suatu pekerjaan satu kegiatan tertentu selama periode tertentu yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau institusi. Dalam hal periode kinerja juga ditentukan oleh kriteria-kriteria tertentu. Menurut Simamora kriteria kinerja yang baik (Moenir, 1993:134) adalah:

- a. Kriteria yang baik haruslah mampu diukur dengan cara yang dapat dipercaya;
- b. Kriteria yang baik haruslah mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka;
- c. Kriteria yang baik haruslah sensitif terhadap masukan-masukan dari tindakan pemegang jabatan;
- d. Kriteria yang baik haruslah dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya yang sedang dinilai.

Mangkunegara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok (Mangkunegara, 2005:9).

Hal ini seiring dengan yang dikemukakan oleh Sarita dalam Prawirosentono (1999:2) 5 , yang menyatakan bahwa:

“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Istilah “ Kinerja” atau prestasi sebenarnya pengalih bahasaan dari bahasa Inggris “*performance*”. Bernadin dan Russel (1993:378) yang memberikan definisi tentang *performance* adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsifungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Pengertian kinerja menurut Rue dan Byars (1980:376) didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Murti dalam Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa: “Kinerja adalah tingkatpelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan”.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau institusi dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

kepadanya sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

## **2. Penilaian Kinerja**

Pimpinan organisasi melakukan usaha pencapaian tujuan organisasi dan menjaga kelestarian organisasi dengan membuat keputusan-keputusan yang berhubungan dengan *reward* dan *punishment*, dan tidak terlepas dari unsur penilaian kinerja karyawan. Penilaian kerja karyawan ditujukan untuk mengetahui kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja, kepemimpinan atau hal-hal yang dijabatinya.

Tercapainya sistem penilaian kerja karyawan akan menumbuhkan suasana kerja yang sehat, bersemangat dan saling menghargai serta merasa memiliki perusahaan sebagai satu kesatuan, sehingga untuk mencapai tujuan yang diharapkan akan lebih mudah terlaksana.

Dessler (1997:2) berpendapat bahwa penilaian kerja dapat didefinisikan sebagai prosedur yang meliputi:

- a. Penetapan standar kerja dengan memastikan bahwa pimpinan dan bawahan sepakat tentang tugas-tugas standar;
- b. Penilaian kerja aktual, berarti dalam hubungan dengan standar-standar yang telah ditetapkan;
- c. Memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau harus berkinerja lebih tinggi lagi disini kinerja dan kemajuan bawahan dibahas

termasuk untuk rencana perkembangan selanjutnya yang dituntut dengan tujuan memotivasi bawahan untuk tetap terus berkinerja lebih tinggi

Selanjutnya menurut Dessler (1997:4) mengungkapkan bahwa masalah umum yang perlu dihindari dalam penilaian kinerja adalah :

- a. Kekurangan standar, tanpa standar tidak dapat ada penilaian hasil yang obyektif, hanya akan ada dugaan perasaan subyektif tentang kinerja;
- b. Standar yang tidak relevan atau subyektif, karena standar-standar hendaknya ditetapkan dengan menganalisis hasil pekerjaan untuk memastikan bahwa standar-standar itu berhubungan dengan pekerjaan;
- c. Standar yang tidak realistis, sebab standar ialah bertujuan dengan potensi memotivasi, standar yang masuk akal dan menantang paling berpotensi untuk memotivasi;
- d. Ukuran yang jelek;
- e. Kesalahan penilaian, termasuk bias yang akan menimbulkan kesalahan konstan, kecenderungan sentral dan ketakutan akan konfrontasi;
- f. Umpan balik yang jelek terhadap karyawan;
- g. Komunikasi yang negatif, proses evaluasi itu dihalangi oleh komunikasi yang bersikap negatif seperti ketidakluwesannya, pembelaan diri, dan pendekatan yang tidak bersifat mengembangkan;
- h. Kegagalan untuk menerapkan data evaluasi.

Penilaian kinerja adalah Suatu proses penilaian formal atas hasil kerja seseorang yang dilakukan oleh seorang penilai, hasil penilaian harus disampaikan direksi, atasannya dan kepada karyawan bersangkutan lalu dimasukkan dalam file

dokumen kepegawaian karyawan bersangkutan. Menurut Sastrohadiwiryo (2003:231), penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen atau penyedia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja dengan kinerja atas uraian atau deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja merupakan suatu penilaian tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal dan dikaitkan dengan standar kerja yang telah ditentukan suatu instansi tertentu.

Ukuran-ukuran penilaian kinerja yang baik harus dapat memberikan gambaran yang akurat tentang yang akan diukur. Artinya penilaian tersebut benar-benar menilai dari kinerja karyawan yang akan dinilai. Penilaian kinerja karyawan berkaitan dengan penilaian prestasi kerja karyawan, yaitu apabila kinerja yang diharapkan telah tercapai akan menimbulkan prestasi kerja dari masing-masing karyawan.

T.V. Rao (1986:189) mengatakan bahwa sasaran-sasaran sistem penilaian prestasi kerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh data yang bebas dari pembiayaan dengan tujuan untuk:
  - 1) Menentukan kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan si pegawai agar dapat membantu pertumbuhan dan perkembangannya dengan cara : penilaian diri, umpan balik dan bimbingan dari atasan dan pelatihan;
  - 2) Memberikan masukan bagi administrasi pemberian ganjaran seperti gaji, promosi dan tanggungjawab tambahan.

- b. Mengarahkan si pegawai menetapkan sasaran-sasaran setahun bersama-sama dengan atasannya untuk keperluan:
- 1) Menetapkan sasaran-sasaran realistik dan memperbaiki prestasi kerja;
  - 2) Membantu pegawai merencanakan aktivitas dan pekerjaannya untuk setahun dan;
  - 3) Memungkinkan pegawai melihat bagaimana sasaran-sasarannya diperoleh dari sasaran-sasaran seluruh bagian/organisasi dan memberi kontribusi pada sasaran-sasaran itu.

Menurut John Willey dan Sons (1991:383) ada tiga acuan yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pegawai yaitu:

- a. *Result Based Performance Evaluation* (Penilaian kerja berdasarkan hasil)  
Tipe ini merumuskan penilaian pekerjaan berdasarkan pencapaian tujuan organisasi, atau mengukur hasil-hasil (*end result*). Sasaran penilaian biasanya bisa ditetapkan oleh manajemen atau oleh kelompok kerja. Namun bila menginginkan para pegawai meningkatkan kinerja mereka, maka penetapan sasaran dilakukan secara partisipatif, dengan melibatkan para pekerja akan jauh berdampak positif dalam meningkatkan kinerja organisasi.
- b. *Behaviour Based Performance Evaluation* (Penilaian kinerja berdasarkan perilaku). Tipe ini merumuskan penilaian kinerja berdasarkan pengukuran sarana (*means*), pencapaian sasaran (*goals*) dan bukan dari hasil akhir (*end result*). Dalam praktek, kebanyakan pekerjaan tidak



memungkinkan diberlakukannya ukuran-ukuran performansi yang berdasarkan pada objektivitas, karena melibatkan aspek-aspek kualitatif.

- c. *Judgement Based Performance Evaluation* (Penilaian kinerja berdasarkan *Judgement*). Tipe ini menilai performansi yang menilai dan atau mengevaluasi kinerja pegawai berdasarkan deskriptif perilaku yang spesifik, *quantity of work* (jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan), *quality of work* (kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesiapan dan kesesuaian), *job knowledge* (luasnya pengetahuan tentang pekerjaan dan keterampilan), *job cooperation* (kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain sesama anggota organisasi), *creativity* (keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul), *initiative* (semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawab), *reliability*, *interpersonal competence*, *loyalty*, *dependability* (kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja), *personal qualities* (menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi) dan yang sejenis lainnya. Tipe kriteria ini sering disebut sebagai metode tradisional, karena telah lama dipakai dalam organisasi baik sektor publik maupun swasta.

Standar kerja merupakan sasaran tertentu sebagai hasil/keluaran (output) yang diharapkan dari pelaksanaan kerja individu/kelompok, yang berlaku umum dan

khusus, dan diketahui oleh pegawai. Demikian yang diungkapkan oleh Ahmad S.Ruky (2001:120). Menurutnya standar kerja disusun/ditetapkan berdasarkan:

- a. Daftar kegiatan (*job description*);
- b. Kualitas standar (mutu hasil pekerjaan) yang dapat diukur, dapat dicapai, relevan, dan dapat dikendalikan;
- c. Pengukuran yang dilakukan adalah pengukuran kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu;
- d. Tingkat standar, yaitu tingkat keberhasilan kerja pegawai lama/baru, jenis pekerjaan, lingkungan kerja, umur pekerja, jenis kelamin dll.

Uraian di atas menyatakan bahwa untuk mengukur kinerja diperlukan standar kerja yang jelas yang menyangkut kualitas dan kuantitas pekerjaan dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti: kehati-hatian, tanggungjawab, pengetahuan mengenai jabatan dan pekerjaannya, kesetiaan dan inisiatif.

Kualitas dan kuantitas kerja menjadi poin utama penilaian kinerja. Kedua pendapat ini juga dikuatkan oleh pendapat Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Hasan (1985:121) tentang metode-metode penilaian prestasi kerja, diantaranya adalah:

- a. Penilaian sistematis oleh atasan.

Program ini biasanya langsung diinformasikan kepada karyawan, dengan maksud agar karyawan dapat langsung mengetahui kekurangan atau kelemahan-kelemahannya dalam menjalankan tugasnya;

- b. Sistem penilaian tradisional, diantaranya dengan:

- 1) *Ranking*

Dengan cara membandingkan karyawan satu dengan yang lain untuk menentukan siapa yang lebih baik. Perbandingan dilakukan secara keseluruhan, artinya tidak dipisah-pisahkan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja;

2) Perbandingan karyawan dengan karyawan

Dengan cara memisahkan penilaian seseorang mengenai prestasi kerja kedalam berbagai faktor seperti kepemimpinan, inisiatif dan dapat tidaknya diandalkan;

3) Grading

Kategori untuk prestasi kerja karyawan misalnya baik sekali, memuaskan dan kurang memuaskan, yang masing-masing mempunyai definisi yang jelas. Prestasi kerja kemudian diperbandingkan dengan masing-masing kategori yang telah ditentukan kemudian penilaian tersebut dimasukkan ke dalam salah kategorinya.

4) Skala grafis

Faktor-faktor yang biasa dipakai untuk menilai adalah kuantitas dan kualitas pekerjaan, kerjasama, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan tentang jabatannya, kerajinan, kesetiaan, dapat tidaknya diandalkan dan inisiatif.

### 5) *Cheklis*

Disini penilai bukannya menilai karyawan, tetapi sekedar melaporkan. Penilaian atas tingkah laku yang dilaporkan, dilakukan oleh bagian personalia.

Metode *judgement* (John Willey dan Sons) menunjukkan keterkaitan dengan penilaian berdasarkan *skala grafis* (Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Hasan) khususnya tentang penilaian kualitas dan kuantitas kerja. Kedua pendapat tersebut juga memiliki keterkaitan dengan penetapan *standar kinerja* (Ahmad S. Ruki) tentang *job description* (agenda kerja) dan kualitas kerja. Ketiga pendapat ini mempunyai parameter yang dapat diukur dengan jelas, sedangkan pendapat yang lain masih sangat abstrak. Sehingga dari ketiga pendapat pakar mengenai penilaian kinerja, penulis dapat menyimpulkan faktor-faktor penilaian kinerja menjadi tiga poin utama yaitu sebagai berikut:

- a. *Job description*, yaitu agenda kerja pegawai yang telah ditetapkan sebelumnya. Agenda ini menyangkut masalah kuantitas kerja pegawai. Berapa banyak agenda kegiatan yang ditelah dilaksanakan dan yang belum atau tidak dilaksanakan;
- b. Kualitas Kerja yang dicapai, yaitu mutu hasil pekerjaan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan;
- c. Integritas pribadi (moral) yang dimiliki oleh pegawai menyangkut:
  - 1) Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan (mengerti tugas dan fungsi jabatannya);

- 2) Kesiediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (baik kerjasama dengan kelompok kerjanya ataupun kerjasama dengan orang/kelompok lain di lingkungan instansinya);
- 3) Kreativitas (inisiatif yang kuat dan cepat tanggap dengan segala hal menyangkut pekerjaannya);
- 4) Semangat kerja (rajin dan ulet);
- 5) Kedisiplinan (kehadiran pegawai) dan kepribadian (tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan);
- 6) Kepemimpinan (dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat);
- 7) Keramahan (menerima kritikan dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya);

## **B. Tinjauan Tentang Aparat Pemerintah**

Menurut Soekidjo Notonegoro (1998:8) yang dimaksud dengan aparatur pemerintah adalah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan. Dalam urusan administrasi pemerintahan diperlukan penyelenggara pemerintahan/negara sebagai alat tujuan nasional yaitu aparat pemerintah.

Aparatur pemerintah adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang dituntut untuk lebih terbuka dan peka dalam menanggapi dinamika aspirasi masyarakat (Soewarno Handyaningrat, 1985:27). Aparat pemerintah pada dasarnya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diangkat oleh pemerintah yang sebelumnya telah mengikuti tes penerimaan Pegawai Negeri Sipil.

Pengertian Pegawai Negeri menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) “Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan Pemerintah, memiliki nomor induk pegawai secara nasional”.

### **C. Tinjauan Tentang Pelayanan**

#### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (1992:12) pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak/masyarakat. Pelayanan umum pada hakekatnya sangat berkaitan dengan kepentingan umum, kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan-aturan yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak. (Moenir, 1992:10).

Berdasarkan definisi di atas, terdapat 3 unsur dan satu syarat yang membentuk kepentingan umum yaitu :

- a. Adanya kepentingan
- b. Adanya kebutuhan bersama
- c. Adanya masyarakat

Sedangkan syaratnya tidak bertentangan dengan norma/aturan. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka hakekat kepentingan umum tersebut tidak akan pernah ada atau setidaknya kepentingan umum tersebut tidak murni lagi atau sudah bercampur tangan dengan kepentingan pribadi .

Lebih spesifik lagi Hugo (1983:74) mengemukakan batas pelayanan umum/publik yakni :

- a. Suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah atau negara dalam memberikan jasa- jasa dan menyediakan atau melengkapi berbagai kebutuhan yang bertujuan meningkatkan taraf hidup warga Negara
- b. Suatu upaya atau aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa guna memenuhi kepuasan masyarakat yang membutuhkannya
- c. Proses kebijakan atau sikap yang sesuai dengan kepentingann orang atau golongan

## **2. Prinsip pelayanan Publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian Hukum
4. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
5. Akurasi
6. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
7. Keamanan.
8. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
9. Tanggung jawab

10. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
11. Kelengkapan sarana dan prasarana
12. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
13. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
14. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
15. Kenyamanan
16. Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

### **3. Kriteria Pelayanan**

Selain itu pelayanan umum dilakukan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, wajar dan terjangkau, karena itu pelayanan publik harus mengandung unsur dasar sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum (publik) harus jelas, diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.



- b. Peraturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil layanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan,kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa mahal, maka instansi pemerintah tersebut berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara yang dikutip oleh Joko Widodo (2001:275) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik antara lain meliputi :

- a. Kesederhanaan, kriteria ini mengandung arti prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan Kepastian, kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - 1) Prosedur pelayanan
  - 2) Persyaratan pelayanan
  - 3) Unit kerja yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan

- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
  - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- c. Keamanan, kriteria ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
  - d. Keterbukaan, kriteria ini mengandung arti prosedur/tatacara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
  - e. Efisiensi, kriteria ini mengandung arti sebagai berikut :
    - 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
    - 2) Dicegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
  - f. Ekonomis, kriteria ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
    - 1) Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran

- 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
  - 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- g. Keadilan yang merata, kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- i. Kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi :
- 1) Jumlah masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan peningkatan atau tidak.
  - 2) Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan
  - 3) Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat
  - 4) Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Berdasarkan sembilan kriteria pelayanan publik yang baik dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya pelayanan yang baik diharapkan oleh masyarakat tentunya adalah kemudahan dalam prosedur, kecepatan dan ketepatan, dan murah/dapat dijangkau.. Tiga faktor ini adalah hal yang paling mendasar dalam menentukan pelayanan yang baik.

## **D. Tinjauan Tentang Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).**

### **1. Penjelasan tentang SIAK**

#### **a. Pengertian SIAK**

Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) tentang Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

##### **1. Administrasi Kependudukan**

Adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan dan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

##### **2. Sistem Administrasi Kependudukan (SAK)**

Merupakan system atau rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui daftar penduduk, catatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan.

##### **3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**

adalah sistem administrasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi

administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

b. Tujuan SIAK

1. memfasilitasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam penerbitan dokumen kependudukan,
2. menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga secara sistemik dan
3. produk sampingan adalah data yang diolah secara sistemik menghasilkan *statistic vital* dan *statistic* kependudukan serta laporan-laporan.

c. Sasaran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) :

1. Pemberlakuan NIK dan KTP Nasional.
2. Tersedianya data penduduk pemilih pilkada langsung.
3. Tersedianya data penduduk mendukung pemilu 2009.
4. Terwujudnya *database* kependudukan nasional untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan oleh departemen dan LPND serta unsure lain yang membutuhkan.

d. Strategi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK):

1. Pemutakhiran data hasil konversi P4B.
2. Penerapan komunikasi data secara *offline* untuk kabupaten/kota, provinsi.
3. Penerapan komunikasi data secara *online* untuk provinsi-pusat.

e. Peranan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Administrasi Kependudukan :

1. Perekaman, pengiriman, dan pengolahan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2. Penerbitan NIK nasional.
3. Memfasilitasi validasi dan verifikasi individu penduduk untuk pelayanan public lainnya.
4. Penyajian data dan informasi yang mutakhir bagi instansi terkait dalam rangka perencanaan pembangunan dan pelaksanaan program pemerintah.

## **2. Penjelasan KTP**

Dalam Undang- Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan yang dimaksud dengan kartu tanda penduduk yang selanjutnya disebut KTP, adalah kartu identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Republik Indonesia. KTP berisi informasi pemilik yaitu NIK, nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, setatus, golongan darah, alamat lengkap, pekerjaan, pas foto, tempat tanggal dikeluarkan, tanda tangan pemilik KTP, dan nama dan nomor induk pejabat yang menandatangani. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa keberadaan dari kartu tanda penduduk (KTP) sangat dibutuhkan sebagai salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh masyarakat, hal ini menjadi wujud dari ketaatan penduduk dalam bermasyarakat dan bernegara.

## F. Kerangka Pikir

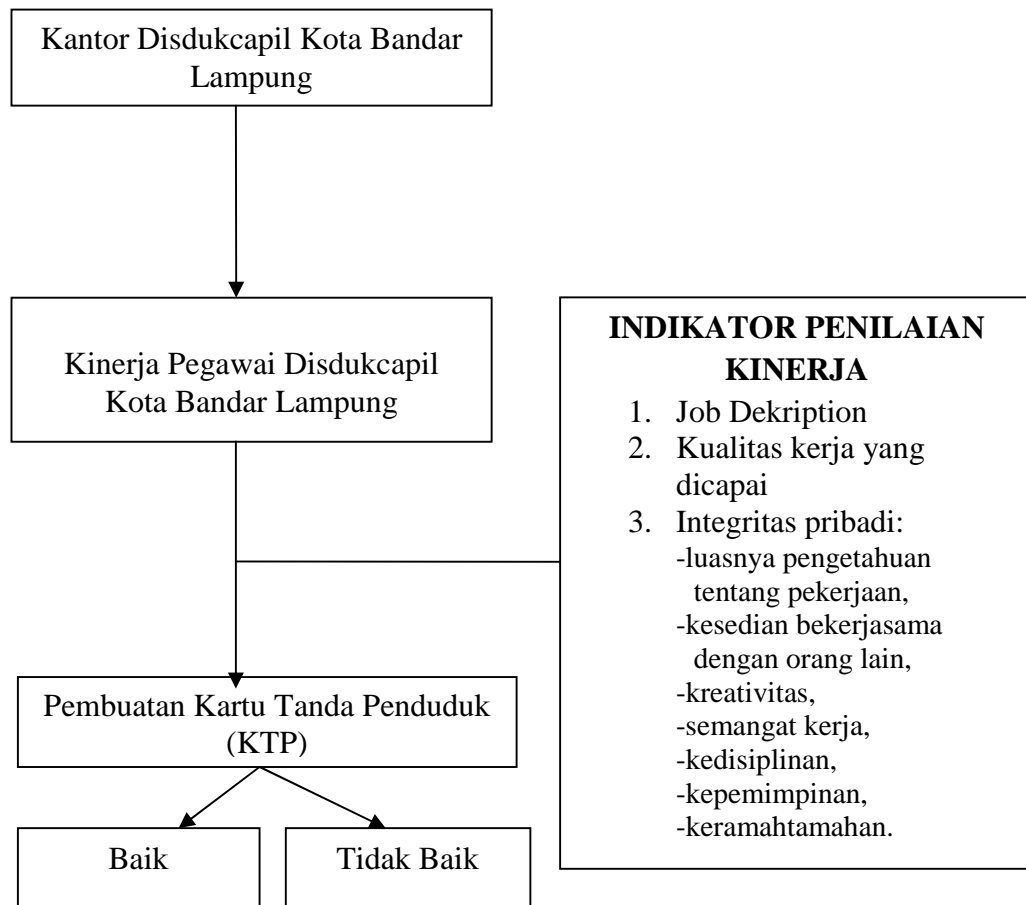
Pembangunan Pemerintah Daerah (Pemda) selain membutuhkan biaya yang jika diukur dalam bentuk materiil akan berjumlah sangat besar juga membutuhkan tenaga-tenaga penggerak pemerintahan yang handal. Pembangunan dan pengembangan dilaksanakan sesuai dengan perkembangan zaman dan sesuai dengan tuntutan-tuntutan masyarakat akan adanya perbaikan dari berbagai bidang.

Menghadapi tantangan zaman akan kemajuan, maka kredibilitas dan kepiawaian aparat pemerintah diuji untuk dapat melaksanakan tanggungjawab sebagai abdi negara dan sebagai pelayan publik secara baik. Adanya fenomena citra buruk PNS di mata masyarakat dan masih banyaknya agenda-agenda pemerintahan yang harus dipenuhi membuat kinerja pegawai kembali dipertanyakan. Seperti apa kinerja aparat pemerintah, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan. Suatu kinerja diukur berdasarkan kriteria dan standar penilaian tertentu. Penilaian kinerja pegawai dapat disimpulkan menjadi tiga poin penilaian kinerja yaitu berdasarkan : *Job Description*, Kualitas kerja yang dicapai, dan Integritas pribadi yang mencakup (luasnya pengetahuan tentang pekerjaan, kesediaan bekerja sama dengan orang lain, kreativitas, semangat kerja, kedisiplinan, kepemimpinan, dan keramahmataman).

Suatu kinerja dapat dikatakan efektif apabila ada kesesuaian sasaran dengan standar pencapaian tujuan dan efisiensi kinerja dapat terwujud dengan adanya ketepatan waktu dan prosedur yang jelas tentang pekerjaan sehingga terjadi kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan sarana yang dicapai.

Pada penelitian ini nantinya akan coba peneliti deskripsikan tentang kinerja pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) dalam pelayanan pada masyarakat yang difokuskan dalam pelayanan pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berdasarkan uraian di atas peneliti merumuskan kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir



### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Moh. Nazir (Soejono dan Abdurrahman, 1999:21) adalah suatu metode yang digunakan dalam meneliti atau menganalisis status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah mempelajari dan menggambarkan keadaan organisasi, data-data yang dimiliki organisasi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

Sedangkan menurut Hadari Nawawi (Soejono dan Abdurrahman, 1999:22) metode penelitian deskriptif mempunyai dua ciri pokok, yaitu:

1. Memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang pada saat penelitian dilakukan atau masalah-masalah yang bersifat aktual.
2. Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi rasional.

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan-lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Nazir,

1988 : 63). Metode deskriptif merupakan metode menuturkan dan menafsirkan data yang ada, yang pelaksanaannya tidak terbatas pada pengumpulan data dan penyusunan data, akan tetapi meliputi analisa dan interpretasi data yang diteliti.

Hasil penelitian ini hanyalah berupa deskripsi mengenai variabel-variabel tertentu, dengan menyajikan frekuensi, angka rata-rata, atau kualifikasi lainnya untuk masing-masing kategori di suatu variabel. Dalam laporan penelitian ini data yang penulis sajikan berupa naskah wawancara, catatan-lapangan, dan data resmi yang ada di kelurahan Kupang Teba.

Penelitian mengenai “Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kepndudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung dalam pelayanan pembuatan kartu Tanda Panduduk (KTP)” dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif, karena menggambarkan dan mendeskripsikan secara terperinci tentang kualitas kerja pegawai Negeri yang ada di Itansi tersebut. Data atau informasinya berbentuk gejala yang sedang berlangsung, serta standar (tolak ukur) dalam mengungkapkan kebenarannya adalah kondisi idealnya dan bukan menggunakan angka atau simbol-simbol tertentu. Penelitian ini menemukan kebenaran berupa generalisasi yang dapat diterima dengan akal sehat manusia, terutama peneliti sendiri. Sedangkan untuk pengolahan dan penyajian data, peneliti menggunakan metode kualitatif.

Menurut Hadari Nawawi, metode deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, kelompok, lembaga) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya. (1991 : 63).

Prosedur penelitiannya bersifat menjelaskan, menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata dan atau kalimat sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti. Selanjutnya Mathew B. Miles dan A. Mitchel Huberman menjelaskan :

“Data kualitatif sangat menarik. Ia merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif, kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab-akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat. Dan lagi, data kualitatif dapat membimbing kita untuk memperoleh penemuan-penemuan yang tak diduga sebelumnya dan untuk membentuk kerangka teoritis baru; data tersebut membantu para peneliti untuk melangkah lebih jauh lagi dari praduga dan kerangka kerja awal”. (1991: 1-2)

Dengan menggunakan metode ini, maka peneliti berusaha untuk menjelaskan, menggambarkan dan menafsirkan tentang bagaimanakah kinerja pegawai negeri sipil (PNS) dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil , Kota Bandar Lampung. Adapun Objek dari Penelitian ini adalah Pegawai Negeri yang ada di kantor dinas tersebut, alasan penelitian dilakukan di Istandi tersebut adalah Disdukcapil Kota Bandar Lampung Merupakan Salah Satu Istandi yang pelayanannya berintraksi dengan Masyarakat, alasan lain yang mendorong peneliti melakukan penelitian di Istandi tersebut adalah untuk membuktikan sudah sesuai atau tidak raport hijau yang didapat Disdukcapil dengan kualitas kinerja Pegawai yang ada di istansi tersebut..

Proses pengumpulan data penulis dapatkan berdasarkan informasi dan data yang diperoleh di lokasi penelitian, dan nantinya penelitian ini akan memperoleh deskripsi tentang penjelasan kinerja pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

### **C. Definisi Konsep**

Penjelasan Secara Konseptual penelitian yang akan diteliti menyangkut variable berikut:

a. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau institusi dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja yang akan diteliti adalah kinerja pegawai Negeri sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung.

b. Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dalam Undang- Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan yang dimaksud dengan kartu tanda penduduk yang selanjutnya disebut KTP, adalah kartu identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Republik Indonesia. KTP berisi informasi pemilik yaitu NIK, nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, setatus, golongan

darah, alamat lengkap, pekerjaan, pas foto, tempat tanggal dikeluarkan, tanda tangan pemilik KTP, dan nama dan nomor induk pejabat yang menandatangani.

#### **D. Definisi Oprasional**

Penilaian kinerja diukur berdasarkan:

- 1) *Job description*, yaitu agenda kerja pegawai yang telah ditetapkan sebelumnya. Agenda ini menyangkut masalah kuantitas kerja pegawai. Berapa banyak agenda kegiatan yang ditelaah dilaksanakan dan yang belum atau tidak dilaksanakan. Dengan memperhatikan draft kerja pegawai dan jumlah kegiatan yang dilaksanakan apakah sesuai dengan agenda kegiatan.
  - a) Kesesuaian tugas dengan job deskription
  - b) Kepemilikan waktu dalam melaksanakan kerja
- 2) Kualitas Kerja yang dicapai, yaitu mutu hasil pekerjaan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Indikatornya adalah kesesuaian waktu pekerjaan dengan hasil yang didapat, optimal atau kurang maksimal.
  - a) Standar pencapain tujuan menjadi acuan dalam bekerja
  - b) Kesesuaian antara pekerjaan dengan standar pencapaian tujuan
- 3) Integritas pribadi (moral) yang dimiliki oleh pegawai menyangkut:
  - a) Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan (mengerti tugas dan fungsi jabatannya)

- b) Kesiediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (baik kerjasama dengan kelompok kerjanya ataupun kerjasama dengan orang / kelompok lain di lingkungan instansinya)
- c) Kreativitas (inisiatif yang kuat dan cepat tanggap dengan segala hal menyangkut pekerjaannya)
- d) Semangat kerja (rajin dan ulet)
- e) Kedisiplinan (kehadiran pegawai) dan kepribadian (tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan)
- f) Kepemimpinan (dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat)
- g) Keramahmatan (menerima kritikan dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya).

## **E. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Populasi adalah jumlah seluruh unit analisa yang akan diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai negeri sipil yang berada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung yang berjumlah 50 Orang.

### **b. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam penelitian. Karena Populasi dalam penelitian ini berjumlah di bawah seratus orang maka pada penelitian ini peneliti menggunakan Seluruh anggota populasi sebagai sample, yang berarti sample dari penelitian ini adalah seluruh pegawai Negeri Sipil yang ada di

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung.

## **F. Jenis Data**

Jenis-jenis data sekaligus sebagai sumber data yang dipergunakan dalam penelitian skripsi ini terdiri dari data primer dan data sekunder :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari studi lapangan atau penelitian empiris melalui wawancara dengan informan, yaitu Unsur Pimpinan dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dan Komisioner lembaga Ombudsman Provinsi Lampung selaku lembaga yang fokus mengawasi pelayanan Publik. Wawancara yang penulis lakukan dilakukan dengan menggunakan standar-standar pernyataan yang telah disusun sesuai dengan kajian penelitian yang dilakukan.

Adapun yang akan menjadi Informan dari penelitian ini adalah:

1. Kepala/ sekretaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung (Selaku Unsur Pimpinan Kantor),
2. Kasi Pengawasan Kependudukan Penduduk (Unsur Bidang memiliki tugas melakukan pengawasan),
3. PLT Kepala Ombudsman Provinsi Lampung (Unsur Pengawas Pelayanan Publik).

Berdasarkan informasi dari berbagai sumber Informan di atas diharapkan dapat menggambarkan secara Terprinci masalah kinerja pegawai negeri sipil (PNS) dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung Khusus dalam Pembuatan KTP.

2. Data sekunder yaitu data yang yang diperoleh dari hasil penelitian pustaka. Sumber pustaka yang diteliti antara lain literatur berupa buku bacaan dan dokumen-dokumen Kegiatan yang berkaitan dengan pokok bahasan. Sama seperti yang dikatakan oleh Masri Singarimbun (1989 : 11) yakni "Data tersebut mungkin hasil survei yang belum diperas dan dianalisa lanjutan, dapat menghasilkan sesuatu yang amat berguna. Juga dapat berupa studi perbandingan dari strudi-studi yang telah dilakukan".

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Kuesioner

Mencari data dengan memberikan draft pertanyaan yaitu berupa daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model campuran (secara tertutup dan terbuka) yang disusun dalam urutan-urutan pertanyaan yang diajukan. Kuesioner akan disebarkan kepada seluruh pegawai negeri sipil kecuali Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung sebagai Sempole dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Wawancara menurut Sutrisno Hadi (1981:192) adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data melalui percakapan langsung dengan informan (Panduan wawancara terlampir). Teknik ini dilakukan dengan



cara melakukan tanya jawab langsung dengan sumber informan untuk mendapatkan informasi dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada segenap unsur Pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung dan kepala Ombudsman Provinsi Lampung sebagai Unsur Pengawas Pelayanan Publik.

Adapun yang akan menjadi Informan dari penelitian ini adalah:

1. Sekertaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung (Selaku Unsur Pimpinan Sementara Kantor),
  2. Kasi Pengawas Kependuduk (Unsur Bidang memiliki tugas sebagai pengawas internal Disdukcapil),
  3. PLT Kepala Ombudsman Perwakilan Lampung (Unsur Pengawas Pelayanan Publik).
  4. Masyarakat Pengguna Layanan Berjumlah 4 Orang.
    - a. Saparudin
    - b. Nesti
    - c. Erni Astuti
    - d. Sutikno Nugroho
3. Kepustakaan

Teknik pengumpulan data ini berguna untuk mendapatkan data sekunder yang menunjang dalam penelitian dengan cara mempelajari, mencatat dan mengutip serta menganalisis literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Data-data ini berasal dari buku dan koran serta dokumen dokumen yang ada di kantor kelurahan tersebut.

#### 4. Observasi

Pengamatan (observasi) yaitu pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data yang valid dengan melakukan pengamatan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung.

### **H. Teknik Pengolahan Data**

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah mengolah data tersebut. Adapun kegiatan pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing data yang telah diperoleh di lapangan diolah kembali dengan cara meneliti kembali data yang diperoleh melalui wawancara mendalam yang diberikan kepada pihak terkait guna menghindari kekeliruan dan kesalahan.
2. Interpretasi: setelah data melalui tahap editing dilakukan interpretasi guna memberikan penafsiran atau penjabaran atas hasil penelitian untuk dicari makna yang lebih luas dengan cara menghubungkan jawaban yang diperoleh dengan data yang lain.

### **I. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif. Artinya data yang diperoleh diolah secara sistematis, dengan cara

mengumpulkan data dan fakta tentang kajian penelitian untuk kemudian digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data yang diperoleh.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman (1992:16-19), sebagai berikut :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan yaitu dengan wawancara dengan ketiga informan dan dari data Kuisiner sejumlah 50 orang. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara mengumpulkan hasil wawancara yang dianggap penting dalam penelitian ini. sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

### 2. Penyajian Data

Penyajian dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kesimpulan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan ketujuh informan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, yaitu dengan cara menganalisis berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

### 3. Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah melakukan pengujian terhadap pembahasan sehingga dapat diambil kesimpulan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah penelitian.

## **IV. GAMBARAN UMUM**

### **A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung**

Pada tanggal 17 Juni 1682, berdasarkan keterangan duta kesultanan Banten dinyatakan bahwa “Lampong Telokbetong” di tepi laut adalah tempat kedudukan seorang Dipati Tumenggung Nata Negara. Dari situlah (kini) Bandar Lampung lahir. Wilayah Kota Bandar Lampung di zaman Belanda, termasuk wilayah onder afdeling Telok-Betong yang dibentuk dengan Staatblad tahun 1912 meliputi Telok-Betong dan Tanjung Karang.

Pada zaman Jepang, Telok-Betong dan Tanjung Karang dijadikan Si (kota) di bawah pimpinan SICHO (bangsa Jepang) dan FUKU SICHO (bangsa Indonesia). Sejak kemerdekaan, berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 1948, Kota Tanjung Karang dan Teluk Betung berstatus kota kecil sebagai bagian dari Kabupaten Lampung Selatan. Dasar hukum lainnya yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 4 Drt Tahun 1956 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 55), Undang-Undang Nomor 5 Drt Tahun 1956 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-Undang Nomor 6 Drt Tahun 1957 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja dalam lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor

73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821). Sejak Keresidenan Lampung statusnya dinaikkan menjadi Provinsi, berdasarkan UU Nomor 18 tahun 1965 Kotapraja Tanjung Karang—Teluk Betung berubah menjadi Kotamadya Tanjung Karang—Teluk Betung sebelum akhirnya tahun 1983 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1983 tentang Perubahan Nama Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungkarang-Telukbetung menjadi Kotamadya Daerah Tingkat II Bandar Lampung (Lembaran Negara Tahun 1983 Nomor 30 (Tambahan Lembaran Negara Nomor 3254), kedua kota tersebut disebut Bandar Lampung sebagai ibukota Provinsi Lampung.

Luas wilayah Kota Bandar Lampung 192,2 km<sup>2</sup> dan sekitar 44,3 % dari keseluruhan wilayah, adalah merupakan kawasan perkotaan dan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 sejak tanggal 3 Oktober 2001, wilayah Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 Kecamatan dan 124 Kelurahan. Sebagai ibukota Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung selain sebagai pusat kegiatan pemerintahan, sosial politik, pendidikan dan kebudayaan, juga merupakan pusat kegiatan perekonomian, pusat perdagangan, industri, dan pariwisata. Letaknya yang strategis, menjadikan Daerah ini sebagai daerah transit kegiatan perekonomian antara Pulau Sumatera dan Pulau Jawa.

Kota Bandar Lampung memiliki luas 192,2 km<sup>2</sup>, yang secara geografis terletak 5<sup>0</sup> 20' sampai dengan 5<sup>0</sup> 30' lintang Selatan dan 105<sup>0</sup> 28' sampai dengan 105<sup>0</sup> 37' Bujur Timur. Kota tersebut berada di Teluk Lampung di bagian Selatan Provinsi Lampung dan di ujung Selatan Pulau Sumatera. Posisi tersebut menempatkan kota Bandar Lampung sebagai pintu gerbang antara pulau Jawa dan Sumatera.

Kota Tanjung Karang dan Teluk Betung yang kemudian menjadi Kota Bandar Lampung (1982) semula luasnya kurang lebih hanya 4.800 ha, dan saat ini telah berkembang menjadi seluas 192,2 km<sup>2</sup>. Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan secara administratif:

- Di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Natar, Lampung Selatan;
- Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Padang Cermin, Ketibung dan Teluk Lampung;
- Di sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gedong Tataan dan Padang Cermin, Lampung Selatan;
- Di sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Bintang.

Wilayah Kota Bandar Lampung terletak pada ketinggian 0 sampai 500 meter di atas permukaan laut dengan topografi yang terdiri dari :

- Daerah pantai yaitu sekitar Teluk Betung bagian Selatan dan Panjang;
- Daerah perbukitan yaitu sekitar Teluk Betung bagian Utara;
- Daerah perbukitan tinggi dan sedikit bergelombang terdapat di sekitar Tanjung Karang bagian Barat yang dipengaruhi Gunung Balau;
- perbukitan Bukit Serampok di bagian Timur-Selatan teluk Lampung dan pulau-pulau kecil bagian Selatan.

Di tengah-tengah kota, mengalir sungai-sungai kecil yaitu Sungai Way Halim, Way Awi, Way Simpur di wilayah Tanjung Karang dan Way Kuripan, Way Balau, Way Kupang, Way Garuntang, Way Kuwala mengalir di daerah Teluk Betung. Daerah hulu sungai berada di bagian Selatan yaitu pada dataran pantai.

Luas wilayah yang datar sampai landai meliputi 60%, landai sampai miring 35%, sangat miring sampai curam 5%.

Daerah perbukitan dan atau gunung tersebar pada beberapa kecamatan seperti Gunung Kunyit di Teluk Betung Selatan, Gunung Kelutum, Gunung Camang dan Gunung Kapuk di Tanjung Karang Timur, Gunung Sulah di Sukarame, Gunung Balau di Kedaton, Gunung Sari di Tanjung Karang Pusat dan Gunung Kucing di Tanjung Karang Barat.

Wilayah kota Bandar Lampung merupakan daerah perkotaan yang terus berkembang dari daerah tengah ke daerah pinggiran kota yang ditunjang fasilitas perhubungan dan penerangan. Pengembangan kota ditandai dengan tumbuhnya kawasan pemukiman, namun demikian daerah pinggiran belum terlihat jelas ciri perkotaannya.

### **1. Lokasi yang Strategis**

Kota Bandar Lampung menempati posisi geografis yang sangat strategis, baik dalam konstelasi internasional, nasional maupun regional. Posisinya terhadap Singapura dan Jakarta merupakan potensi bagi pengambilan peran dalam kerja sama regional Indonesia-Malaysia-Singapura Growth Triangle (IMS-GT) maupun dalam menyongsong pasar bebas AFTA. Dari segi jarak, kedudukan kota Bandar Lampung terhadap kota-kota besar seperti Jakarta dan wilayah pertumbuhan ekonomi Jabodetabek, Banten, serta Jawa Barat menjadikannya salah satu pilihan bagi relokasi dan tempat limpahan kegiatan ekonomi dari wilayah tersebut. Dalam



kaitan ini, Bandar Lampung menjadi bagian dari poros pertumbuhan Pantai Utara Jawa dan bagian dari proses perkembangan Pulau Jawa bagian barat.

Dalam kedudukannya kini, Bandar Lampung menjadi salah satu unggulan untuk menjadi pusat pertumbuhan Sumatera bagian Selatan. Lokasinya di ujung Selatan Pulau Sumatera akan memantapkan posisinya sebagai pintu gerbang utama Pulau Jawa dengan Sumatera.

Kedudukan Bandar Lampung pada posisi geografis yang strategis ini didukung pula oleh aksesibilitas yang tinggi. Bandar Lampung dapat dicapai melalui jalan raya Trans Sumatera, transportasi laut melalui Pelabuhan Bakauheni dan Pelabuhan Panjang, serta jalur udara melalui Bandar Udara Radin Inten II yang berjarak lebih kurang 18 km dari Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung pun memiliki posisi yang menguntungkan terhadap obyek dan daya tarik wisata nasional maupun internasional, seperti Gunung Krakatau, Pelatihan Gajah Way Kambas dan lain sebagainya.

## **2. Potensi Alam**

Kota Bandar Lampung memiliki wilayah seluas 192,2 km<sup>2</sup>. Dengan luas wilayah terbangun sebesar lebih kurang 54,93 km<sup>2</sup>. Bandar Lampung memiliki kawasan tak terbangun yang cukup untuk dimanfaatkan bagi berbagai aktifitas perkotaan.

Selain wilayah yang luas, Kota Bandar Lampung juga memiliki potensi alam yang sangat indah, terutama laut dan perbukitannya. Kekhasan morfologinya mulai dari pegunungan, perbukitan, daratan, hingga pantai yang terletak di bagian dalam Teluk Lampung, menjadikan kota Bandar Lampung sangat potensial untuk

dikunjungi wisatawan. Citra endegonik “laut dan gunung” tersebut merupakan potensi keindahan dan daya tarik tersendiri bagi Kota Bandar Lampung.

Pantai yang berada di Kota Bandar Lampung memiliki pemandangan yang mempesona. Pantai Bandar Lampung ini memiliki keistimewaan tersendiri yaitu terletak di suatu teluk yang nyaman, dengan keindahan panorama laut dan beberapa gugusan pulau kecil di tengah laut, yang potensial dikembangkan untuk wisata rekreasi bahari. Hal ini juga ditunjang oleh letaknya yang tidak jauh dari pusat kota. Fisiografi tersebut memanjang dari Tarahan, Panjang, Way Lunik, Teluk Betung, Pesawahan, sampai ke arah Lempasing. Keindahan pantai dan Teluk Lampung ini dapat menjadi modal utama bagi Bandar Lampung untuk mengembangkan diri sebagai Kota Pantai (waterfront city). Dalam pengisian rencana pengembangan kota pantai, telah dilaksanakan reklamasi pantai oleh pihak swasta yang seluruhnya mencakup areal seluas 350 hektar lebih. Perbukitan yang terletak di pusat kota dan bagian kota lainnya, juga merupakan potensi alam yang secara khas dimiliki oleh Bandar Lampung. Selain berfungsi lindung bagi pelestarian tata air dan konservasi tanah, perbukitan dengan tanaman hijaunya akan berfungsi pula sebagai paru-paru kota. Pemanfaatannya yang terbatas dapat diselaraskan dengan pengembangan wisata hutan raya.

## **2. Dukungan Wilayah Belakang**

Kota Bandar Lampung didukung oleh hinterland yang merupakan wilayah penghasil perikanan, perkebunan dan lokasi berbagai industri. Dengan wilayah 35.376.50 km<sup>2</sup>, Propinsi Lampung dijuluki wilayah unggulan, sentra pertumbuhan industri baru dan pintu gerbang lintas Jawa-Sumatera. Propinsi

Lampung tumbuh menjadi wilayah penyangga bagi kegiatan pertanian dan industri pengolah hasil pertanian. Tanaman perkebunan telah memperlihatkan perkembangan yang berarti sehingga sebagian diantaranya mampu menjadi salah satu pemasok produk nasional. Komoditi yang memegang peranan penting adalah gula, kelapa, lada, dan kopi robusta.

Propinsi ini segera akan menjadi daerah produsen gula terbesar di Indonesia yang mampu memasok 40% kebutuhan gula nasional, setelah berbagai daerah produsen di Pulau Jawa menghadapi keterbatasan lahan tebu. Iklim industri gula yang sehat sejak dua tahun terakhir menjadikan Lampung sebagai lumbung gula nasional, disamping produk gula tetes yang diekspor. Selain gula, Propinsi Lampung juga diharapkan mampu memasok kebutuhan daging segar. Sub sektor peternakan juga tumbuh pesat melalui pola PIR dan didukung pihak swasta melalui program kemitraan. Sub sektor perikanan juga mencatat perkembangan yang positif, terutama untuk komoditi udang yang ditanam di pertambakan.

Kegiatan industri yang terkait dengan hasil produksi pertanian selama ini relatif berkembang, dan Propinsi Lampung kini menjadi salah satu sentra agroindustri pada skala nasional, dengan kopi dan lada sebagai komoditi tradisional andalan. Namun demikian propinsi ini juga menunjukkan kecenderungan diminati oleh industri manufaktur dan kimia baik dalam rangka PMDN maupun PMA sebagai limpahan kegiatan industri di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek), Banten dan Jawa Barat yang semakin padat. Peran pihak swasta dalam perkembangan Propinsi Lampung terlihat dari arus investasi yang tinggi, dimana lebih dari separuhnya ditujukan untuk bidang pertanian dan agroindustri.

Sebagai pusat kegiatan Propinsi Lampung, sekitar 12,4% lebih penduduk Provinsi berada di Kota Bandar Lampung. Berbagai pelayanan bagi wilayah yang lebih luas disediakan oleh Kota Bandar Lampung, baik dalam bidang pemerintahan, niaga, jasa keuangan, pendidikan, dan sebagainya.

Peran sebagai pusat pertumbuhan ditunjang oleh rencana peningkatan aksesibilitas dari dan ke Kota Bandar Lampung. Dalam upaya mewujudkan tercapainya mekanisme sistem pusat pertumbuhan di Propinsi Lampung, ada tiga jalur lintas sumatera, yaitu :

- jalur tengah, mulai pelabuhan Bakauheni—Bandar Lampung—Kotabumi dan selanjutnya ke Muara Enim;
- jalur lintas Barat, mulai dari Bandar Lampung—Kota Agung—Liwa dan selanjutnya ke Propinsi Bengkulu;
- jalur lintas Timur, mulai Pelabuhan Bakauheni—Menggala—Kayu Agung dan seterusnya hingga ke Palembang. yang semuanya melintasi Bandar Lampung.

#### **B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan catatan sipil**

Dinas kependudukan dan catatan sipil adalah merupakan unsur pelaksana Otonomi daerah yang melaksanakan urusan Pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas Syahrir, SH.MM yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekertaris daerah. Dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai memiliki pegawai yang berjumlah 80 pegawai yang terdiri dari 51 Pegawai Negeri Sipil dan 29 tenaga kontrak. tugas

pokok dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah melaksanakan urusan Pemerintah daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas Otonomi dan tugas pembantuan.

### **1. Visi Misi, dan Moto Dinas Kependudukan dan catatan Sipil**

Dalam mewujudkan Program Pemerintah Kota Bandar Lampung yang baik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku Badan yang melaksanakan pelayanan langsung kepada Masyarakat memiliki Visi dan Misi Serta Moto sendiri, adapun Visi dan Misi serta Moto dari Dinas Kependudukan dan catatan Sipil antara lain sebagai berikut:

a. Visi

Visi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu  
*“MEWUJUTKAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN TERBAIK DIKOT BANDAR LAMPUNG”*

b. Misi:

- 1.Meningkatka kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana
- 2.Meningkatkan sarana kerja dan pengembangan Teknologi Pengolahan Administrasi kependudukan,
- 3.Melaksanakan tertip AdminstrasiKependudukan dan Pengolahan data Kependudukan yang Profesional
- 4.Meningkatkan mutu pelayanan Administrasi kaependudukan terhadap Masyarakat sesuai standar pelayanan umum,
- 5.Meningkatkan keakuratan *database* kependudukan kota bandar lampung,

6. Penerapan KTP-EL di Kota Bandar Lampung.

c. Moto:

Selain VISI dan MISI Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat memiliki Moto “*Tulus, Teliti, dan Tepat Waktu (3T)*”

## **2. Fungsi dan tugas berdasarkan struktur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 09 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Adapun penjabaran secara singkat antara lain sebagai Berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pembinaan dan Pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bandar Lampung mempunyai tugas memimpin, mengorganisasi dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang

kependudukan dan Catatan Sipil, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dan kebijakan yang diberikan oleh Walikota.

b. Seketariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang kesekretariatan, dan sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala Dinas.

Bagian sekretariat membawahi:

1. Sub bagian penyusunan program, monitoring dan evaluasi;
2. Sub bagian umum dan kepegawaian
3. Sub bagian keuangan

c. Bidang Pendaftaran Perencanaan dan Perkembangann Kependudukan.

Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk memiliki Tugas Dinas dibagian Perencanaan, Perkambangan, dan Pengawasan Kependudukan. Bagian Perencanaan dan Perkembanngan Kependudukan membawahi:

1. Seksi Perencanaan kependudukan,
2. Seksi Perkembangan Kependudukan,
3. Seksi Pengawasan Kependudukan.

d. Bidang Pendaftaran Penduduk.

Bidang Pendaftaran penduduk memiliki tugas melaksanakan sebgaiian tugas Dinas dibidang Pendaftaran Pendudukan meliputiin penyusunan kebijaka pelaksanaan penyelenggaraan pendaftaran

penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan. Bidang pendaftaran Penduduk membawahi:

1. Seksi Registrasi Kependudukan,
2. Seksi Penetapan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan,
3. Seksi Pengendalian dan Pelaporan Kependudukan.

e. Bidang Pencatatan Sipil.

Bidang pencatatan sipil Mempunyai Tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang Pencatatan Sipil meliputi Pencatatan, Pendaftaran, dan Penerbitan Akta. Bidang Pencatatan Sipil Membawahi:

1. Seksi Registrasi Pencatatan Sipil
2. Seksi Penetapan dan Penerbitan Dokumen Pencacatan Sipil,
3. Seksi Pengendalian dan Pelaporan Kependudukan,

f. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan meliputi pengelolaan data, informasi dan penyuluhan, dokumentasi dan pelaporan. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Membawahi:

1. Seksi Pengelolaan data,
2. Seksi Informasi dan Penyuluhan,
3. Seksi Dokumentasi dan Evaluasi

g. Unit Pelaksana Teknis



h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional dilingklungan Dinas mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis Dinas sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan. Jabatan fungsional dipimpin oleh seorang senior selaku ketua kelompok yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

## **VI. SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil uraian hasil penelitian dan analisis pembahasan yang dilakukan, maka penulis menyimpulkan:

1. Dilihat dari hasil penelitian, maka terlihat bahwa kinerja pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khusus dalam pelayanan pembuatan KTP adalah relatif baik.
2. Namun, di lapangan, penulis juga melihat beberapa kondisi yang menurut penulis belum ideal, sehingga menjadi referensi untuk perbaikan ke depan adalah sebagai berikut:
  - a. Dilihat dari job deskripsi, masih adanya pegawai yang tidak mempunyai agenda kerja;
  - b. Dilihat dari kualitas, Mental kerja dan profesionalisme pegawai masih rendah khususnya pada kedisiplinan pegawai;
  - c. Dan dilihat dari integritas, masih ada pegawai yang bekerja dengan motif ekonomi bukan sebagai tugas pelayanan masyarakat.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Mengenai masih adanya pegawai yang tidak mempunyai agenda kerja, sebaiknya pihak instansi membuat rumusan tentang agenda kerja kantor yang baku yang berguna untuk mempermudah pegawai dalam menjalankan pekerjaan dalam hal ini Kantor wajib menyusun SOP tentang Prosedur penyusunan agenda kerja bagi Pegawai;
2. Untuk meningkatkan kualitas kerja, maka sebuah kantor sudah harus mempunyai rumusan konsep standar pencapaian tujuan untuk setiap program atau kerja yang dilakukan oleh pegawai, sehingga dapat diukur tingkat kelemahan dan keberhasilannya;
3. Dilakukan *training spiritual questions* terhadap pegawai, agar para pegawai dapat memahami fungsi utama pegawai sebagai administrator publik dan harus mampu untuk bekerja dengan sederhana tanpa bermotif ekonomis;
4. Sedangkan untuk membina pegawai yang inisiatifnya rendah, tidak disiplin, tidak bersemangat dan tidak termotivasi untuk produktif, sehingga kinerjanya kurang efektif dan tidak efisien, maka pihak instansi harus memberikan punishment yang tegas terhadap pegawai seperti itu, dan sebaliknya dilakukan Diklat prestasi atau motivasi prestasi lain yang berdampak terhadap peningkatan kinerja.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik. Konsep. Tipologi Penelitian dan Strategi Pemanfaatan*. Unibraw. IKIP. Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Effendi, Sofyan. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Usaha Nasional. Surabaya.
- Handayani, Soewarno. 1985. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung. Jakarta.
- Hardijanto, Deputi III Menpan Bidang SDM Aparatur, *Pembinaan Karier PNS melalui Jabatan Fungsional*.
- Islami, Irfan. 2000. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Indochi Anwar, Mochammad. 1980. *Office Management*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kartono, Kartini. 1991. *Psikologi Sosial Untuk Manajemen Perusahaan dan Industri*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Milles, Matthew B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif : Buku Tentang Metode-metode Baru*. UI Press. Jakarta.
- Moenir, A.S. 1993. *Manajemen Pelayanan*. Tarsito. Bandung.
- Moenir, A.S. 1998. *Kepemimpinan Kerja : Peranan, Teknik dan Keberhasilannya*. Bina Aksara. Jakarta.

- Mukijat. 1992. *Analisa Jabatan*. Bandung.
- Musanef. 1984. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Gunung Agung. Jakarta.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. LP3ES. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Prasad, L.M. 1979. *Principles And Practise Of Management*. Sultan Chand & Sons. New Delhi.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Rao, T.V. 1986. *Penilaian Prestasi Kerja*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Riwu Kaho, Josep. 1997. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Sianipar, J.P. 1994. *Kinerja Aparatur Pemerintah Indonesia*. Tarsito. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Strategik*. Bumi Aksara. Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai*. LP3ES. Jakarta.
- Soejono dan Abdurrahman. 1999. *Metode Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutrisno, Hadi. 1981. *Pengantar Metodologi Research*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Winardi. 1990. *Manajemen Personalialia*. Abardin. Bandung.
- Willy, John dan Sons. 1991. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Zainun, Buchori. 1990. *Administrasi dan Manajemen Kepegawaian Pemerintah Negara Indonesia*. CV. Haji Masagung. Jakarta.
- \_\_\_\_\_ . 2001. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Unila. Lampung

**Dokumentasi :**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Prinsip Pelayananan

Undang – Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang- Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang- Undang No. 22 Tahun 1948

Peraturan Wali Kota No. 09 Tahun 2009 tentang tugas, fungsi, dan tata kerja  
DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

**Surat Kabar :**

Lampung Post, Kamis 28 Mei 2015

Antara News, Selasa 7 Juli 2015