

BAB III

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN
KERJA (PPPK)**

3.1 Prestasi Kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Prestasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu instansi pemerintah untuk mencapai tujuannya, sehingga dilakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kemampuan pegawainya. Prestasi dalam bekerja merupakan salah satu kebutuhan yang ingin dicapai setiap orang dalam bekerja karena merupakan cerminan dari instansi atau organisasi tersebut. Prestasi kerja setiap pegawai tidak sama hasilnya, hal ini disebabkan karena setiap pegawai mempunyai kemampuan dan kemauan yang berbeda untuk melaksanakan pekerjaan yang diukur dari pelaksanaan tupoksi, target pencapaian, dan beban kerja.

Berikut adalah hasil prestasi kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016 :

Tabel 3.1
Prestasi Kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di
Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016

No.	Tupoksi	Satuan Hasil	Target Pencapaian	Beban Kerja	Keterangan
1.	Melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait pendaftaran penduduk	Kegiatan	Terlaksananya pelayanan terkait pendaftaran penduduk	30 Kegiatan/hari	Tercapai
2.	Menyiapkan bahan yang akan diolah dan diproses	Berkas	Kesiapan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses pelayanan	30 Berkas/hari	Tercapai
3.	Melakukan pengetikan terhadap data dan berkas permohonan pendaftaran penduduk	Berkas	Terdaftarnya data dan berkas permohonan pendaftaran penduduk	30 Berkas/hari	Tercapai
4.	Mengecek dan memperbaiki ketikan jika ditemui kesalahan agar sesuai dengan format pengetikan yang sudah ditentukan	Berkas	Akuratnya data dan berkas permohonan pendaftaran penduduk sebelum diterbitkan	30 Berkas/hari	Belum Tercapai
5.	Penerbitan data dan berkas pemohon sesuai dengan waktu yang ditentukan	Berkas	Tepat waktu dalam penerbitan data dan berkas pemohon	30 Berkas/hari	Belum Tercapai
6.	Memelihara sarana dan prasarana agar dapat digunakan secara berkelanjutan	Alat	Terjaga dan terawatnya sarana dan prasarana yang digunakan	3	Tercapai
7.	Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan evaluasi	Berkas	Sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan prestasi kerja	5	Tercapai

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas, masih ada target pencapaian dari Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang belum tercapai. Hal ini dapat dilihat dari tupoksi PPPK dalam mengecek dan memperbaiki ketikan berkas dari pemohon yang berpengaruh pada tingkat keakuratan data pemohon

sebelum diproses lebih lanjut, dan juga penerbitan berkas pemohon sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Dilihat dari beban kerja, dengan beban kerja 30 berkas perhari Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) belum mampu mencapai target dalam hal keakuratan berkas dan juga dalam hal penerbitan berkas tepat waktu sesuai dengan tupoksi yang diberikan, ini tentu saja berpengaruh pada prestasi kerja PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Hasil observasi penelitian menemukan fakta bahwa Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memang jarang melakukan pengecekan terhadap berkas pemohon yang akan diproses, sehingga terjadi kesalahan data ketika diterima oleh pemohon seperti kesalahan nama dan huruf. PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk masih kurang teliti dalam mengetik berkas pemohon yang dikerjakan sehingga mempengaruhi tingkat keakuratan mereka dalam mencapai prestasi kerja yang baik. Hal ini didukung oleh persepsi masyarakat bernama Bapak Misrani yang pernah komplain mengenai kesalahan nama diberkas KK yang diterima :

“Pegawai honorernya terkesan buru-buru dan kurang teliti dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadi kesalahan, jadi gak akurat berkas yang saya terima. Ketika itu nama saya di KK ditulis Misrami pas saya cek, langsung saya komplain.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada tahun 2016 juga belum tepat

waktu dalam menerbitkan berkas pemohon. Namun berdasarkan observasi penelitian, yang sering menjadi kendala dalam penerbitan berkas pemohon adalah kendala teknis seperti komputer yang eror atau koneksi internet untuk mengakses data yang lambat. Hal ini tentu saja mempengaruhi hasil prestasi PPPK dalam pencapaian target yang sudah ditentukan. Masyarakat sering mengeluhkan keterlambatan penerbitan dokumen yang mereka ajukan, hal ini didukung oleh persepsi masyarakat bernama Ibu Titin Hasyulianti ketika mengurus KTP yang mengatakan :

“Ini sudah terlambat 2 hari dari waktu yang ditentukan KTP saya belum juga terbit, kata pegawai yang di pelayanan itu jaringan masih eror. Jadi mau tidak mau saya harus pulang lagi ke rumah.”
(Wawancara 5 Maret 2018)

Keterlambatan penerbitan berkas masih menjadi suatu hal yang sering diterima oleh masyarakat. Namun demikian, keterlambatan penerbitan berkas bukan murni dari PPPK di Bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk melainkan kendala teknis yang tentu saja mempengaruhi prestasi kerja mereka.

Dari hasil wawancara, observasi yang dilakukan, dan juga data prestasi kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Tahun 2016 dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja yang dihasilkan sudah bagus, namun masih ada target yang belum tercapai yaitu belum akuratnya berkas yang diterima oleh pemohon dan juga keterlambatan waktu penerbitan. Hal ini harus segera dievaluasi agar kinerja PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menghasilkan

prestasi kerja yang lebih baik, selain itu prestasi kerja PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk harus mampu merefleksikan tujuan, visi, dan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

3.2 Perilaku Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Perilaku pegawai didalam suatu birokrasi sangat ditentukan oleh latar belakang pegawai tersebut. Latar belakang pegawai dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal seperti keluarga, dan lingkungan kelompok. Lingkungan eksternal seperti tempat pendidikan, pengaruh informasi, dan budaya. Lingkungan internal dan eksternal tersebut yang mempengaruhi tata laku seseorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan komunikasi kepada sesama pegawai dan masyarakat. Parameter yang digunakan untuk mengukur perilaku kerja adalah kedisiplinan, komunikasi, dan kejujuran.

Yang dimaksud dengan disiplin pada pembahasan ini adalah kesanggupan pegawai untuk mentaati kewajiban untuk hadir tepat waktu dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Untuk mengetahui tingkat kedisiplinan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Pelayanan Pendaftaran

Penduduk Tahun 2016 dapat dilihat dari tabel tingkat kehadiran yang mencerminkan kedisiplinan pegawai honorer sebagai berikut :

Tabel 3.2
Absensi PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016

No.	Nama	Tingkat Kehadiran	Rata – rata tidak masuk kerja (per Bulan)	Target
1.	Bapak Taufik Rahman, A.Md	92%	1 Hari	100%
2.	Bapak Abdul Hadi	86%	2 Hari	100%
3.	Bapak Hilman Apriadi	90%	1 Hari	100%
4.	Bapak Ahmad Rusyaddi	71%	3 Hari	100%
5.	Ibu Lidya Fitriani	89%	1 Hari	100%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Tahun 2016

Dari tabel absensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Tahun 2016 memperlihatkan tingkat kehadiran pegawai yang cukup disiplin, dengan tingkat kehadiran rata-rata di atas 50% namun masih belum memenuhi target. Dapat dilihat dari salah satu pegawai yang kurang dari 80% tingkat kehadirannya, maka dari itu PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk harus bisa meningkatkan tingkat kehadirannya lagi agar bisa mencapai target yang ditentukan.

Diukur dari komunikasi, yang dimaksud dengan komunikasi pada pembahasan ini adalah komunikasi antara PPPK yang ada di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sendiri membuat program 3S yaitu Senyum, Salam, dan Sapa.

Dibutuhkannya komunikasi yang baik dalam pelayanan sangat diperlukan agar memberikan kesan baik kepada masyarakat tentang bagaimana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara ini. Dibutuhkannya pegawai menanamkan keramahan dalam melayani masyarakat itu sangat penting agar memberikan kesan positif dan baik dari pegawai terhadap masyarakat itu sendiri. Namun, yang dialami oleh salah satu masyarakat bernama Bapak Lalu Ferry yang telah peneliti wawancara bertolak belakang dengan program 3S dan tidak seperti yang dialami oleh masyarakat lain yang mendapat kesan positif dalam pelayanannya, pendapatnya adalah sebagai berikut :

“Menurut saya, dalam berkomunikasi antara pegawai dengan masyarakat kurang begitu baik, karena dalam memberikan informasinya kadang ada yang saya kurang paham tetapi pegawai nya ada yang tidak mau mengulang apa yang saya kurang pahami. Jadi saya malas untuk menanyakan hal tersebut sekali lagi.”.
(Hasil Wawancara 5 Maret 2018)

Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam berkomunikasi merupakan hal penting yang seharusnya dijaga, agar mendapatkan kesan positif dari masyarakat.

Diperkuat dengan pernyataan Ibu Faridah yang sedang mengurus KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

”Pegawai disini sudah respon. Tapi ya ada satu pegawai itu tadi yang di bagian pendaftaran penduduk yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi antara PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan masyarakat masih kurang baik, padahal di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk inilah yang lebih sering bertatap muka dengan masyarakat. Sehingga diperlukan komunikasi yang baik demi kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan yang juga cerminan dari kinerja mereka.

Selanjutnya, diukur dari kejujuran yang dimana maksud dari kejujuran disini adalah kejujuran PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam memberikan informasi dan tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya. Tingkat kejujuran PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ini sudah terbilang bagus namun masih berkendala pada komunikasi seperti yang diungkapkan responden sebelumnya, ditambah dengan pernyataan dari Ibu Hj. Nurhamidah, SP sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Untuk kejujuran setiap pegawai di bidang ini tergolong tinggi, tidak ada yang ditutupi semisal ada kesalahan yang terjadi sehingga langsung kita evaluasi. Hanya saja disini komunikasinya yang sering saya dengar belum bagus, mungkin juga dikarenakan

kecapean atau tekanan pekerjaan”. (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kejujuran PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk tergolong tinggi, hanya saja pada aspek komunikasi kepada masyarakat harus dievaluasi. Meskipun bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing dan menunjukkan sikap yang cepat bergerak atau bereaksi terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan namun masih memiliki kekurangan dengan belum menerapkannya keharusan bersikap ramah dan telaten dalam menghadapi pertanyaan masyarakat yang belum paham. Hal ini tentu saja mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap perilaku PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, seperti yang dialami oleh Bapak Budianto ketika sedang mengantri untuk mendaftarkan berkasnya mengungkapkan :

“Komunikasi terkesan kaku, padahal ada tulisan program 3S senyum, salam, sapa didepan. Tapi yang saya rasakan cuman salam dan sapa saja. Kalaupun ada senyum itu juga sebagian saja, cuman ada beberapa pegawai yang menerapkan program itu.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Menurut peneliti, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk masih belum merata dalam menerapkan program 3S yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Program 3S tersebut harus dipergunakan dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman ketika mengurus berkas. Sehingga persepsi masyarakat pun juga

baik terhadap perilaku dari PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

3.3 Ketepatan waktu pelayanan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di pada Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah lambatnya penerbitan dokumen. Yang menjadi aspek dari pengukuran ketepatan waktu pelayanan PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah segi waktu tunggu dan segi waktu penerbitan.

Waktu tunggu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang langsung dilakukan oleh Pegawai PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sehingga tidak masyarakat tidak perlu berlama-lama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Berdasarkan hasil observasi, peneliti memerhatikan bagaimana waktu tunggu yang diberikan oleh PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendaftaran Penduduk, begitu konsumen datang ke loket maka akan langsung dilayani oleh staff pelayanan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan berkas akan dicek terlebih dahulu sebelum diproses. Berikut adalah waktu tunggu pelayanan kepada masyarakat yang dihasilkan oleh PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berdasarkan observasi penelitian :

Tabel 3.3
Waktu tunggu pelayanan PPPK di Bidang Pelayanan Penduduk

No.	Jenis Kegiatan	Waktu Tunggu
1.	Pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengajukan berkas pendaftaran penduduk	5 Menit
2.	Mengecek kelengkapan berkas yang diajukan pemohon	10 Menit
3.	Menjelaskan kembali kepada pemohon mengenai berkas yang diajukan setelah pengecekan	5 Menit
Total waktu tunggu pelayanan		20 Menit

Sumber : Hasil Observasi 5 Maret 2018

Berdasarkan tabel waktu tunggu pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelesaikan setiap berkas yang diajukan dengan total waktu tunggu 20 menit. PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mampu melayani masyarakat yang ingin mengajukan berkas pendaftaran selama 5 menit yang dimana PPPK menanyakan jenis berkas apa yang diajukan dan menjelaskan hal-hal terkait berkas yang diajukan pemohon. Selanjutnya PPPK melakukan pengecekan berkas selama 10 menit, jika berkas sudah lengkap maka akan diproses untuk diterbitkan namun jika berkas belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Setelah itu PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk akan menjelaskan kembali kepada pemohon terkait penerbitan berkas atau melengkapi berkas selama 5 menit. Berdasarkan persepsi masyarakat, mereka tidak merasa ada masalah dengan waktu tunggu pelayanan yang diberikan PPPK, hal ini

sesuai dengan yang dikatakan Bapak Joko Setiyono yang menemani anaknya mengurus KTP mengatakan :

“Saya rasa tidak ada masalah, untuk waktu tunggu yang diberikan standar. Selama pegawai pelayanannya lengkap ga ada terlambat, paling kalo ga lengkap bisa sekitar 20 sampai 30 menitan.” (Hasil wawancara 5 Maret 2018).

Masyarakat tidak merasa ada masalah dengan waktu tunggu pelayanan yang diberikan oleh PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk saat mengajukan berkasnya. Sehingga tidak menjadi masalah jika harus menunggu 20 sampai dengan 30 menit dengan melewati proses berkas diterima, dicek, dan diinformasikan kembali ke pemohon berkas apabila persyaratan tidak lengkap.

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Titin Hasyulianti yang mengatakan :

“Untuk waktu tunggu saya rasa termasuk cepat juga, namun untuk waktu penerbitan yang saya rasa terlambat. Tidak hanya saya saja yang merasakan hal ini, alasannya pun pasti dikarenakan jaringan error.” (Hasil wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, bisa disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan yang diberikan oleh PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sudah bagus. Hal ini dilihat dengan tidak adanya komplain dari masyarakat mengenai waktu tunggu yang diterima, namun yang masih dikeluhkan masyarakat adalah keterlambatan waktu penerbitan berkas sehingga mempengaruhi kinerja PPPK di Bidang Pelayanan Penduduk dalam ketepatan waktu pelayanan.

Selanjutnya dari segi waktu penerbitan, PPPK di Bidang Pelayanan Penduduk dituntut untuk bisa menerbitkan berkas tidak lebih dari 14 (empat belas) hari. Untuk sampai pada penerbitan berkas kependudukan tentunya masyarakat harus mengikuti prosedur dan alur pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dan persyaratan penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Barito Utara. Berikut adalah prosedur yang diberikan oleh PPPK pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk kepada masyarakat mengenai pendaftaran KK dan KTP :

Prosedur Pembuatan e-KTP

- a. Pemohon datang ke kelurahan untuk mengisi formulir permohonan kartu tanda penduduk (F-1.07), serta melengkapi semua dokumen persyaratan yang dibutuhkan dengan membawa surat pengantar RT/RW dimana pemohon berdomisili.
- b. Petugas registrasi kelurahan menerima dan memeriksa berkas pemohon.
- c. Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- d. Setelah berkas lengkap Petugas meregister dalam buku dan meminta tanda tangan Lurah.
- e. Setelah Lurah menandatangani, Petugas Kelurahan menyerahkan kembali kepada pemohon beserta berkas asli.
- f. Pemohon mendatangi loket pelayanan KK dan KTP Kantor Disdukcapil dengan membawa berkas lengkap.

- g. Petugas Loker Pelayanan Pendaftaran KK dan KTP pada Disdukcapil menerima dan meneliti berkas dan semua persyaratan serta memberikan informasi tentang masa berlaku, lama pemrosesan, dan besarnya retribusi yang harus dibayar oleh pemohon.
- h. Petugas loket Pelayanan Pendaftaran KK dan KTP memberikan paraf dan nomor pada berkas permohonan KTP sebagai tanda berkas sudah lengkap dan dapat diproses.
- i. Petugas meregister Berkas permohonan.
- j. Berkas permohonan yang telah diregister diteruskan ke operator komputer.
- k. Operator komputer menerima dan mengecek biodata penduduk pada berkas permohonan dengan mensinkronisasi biodata yang diterima ke dalam Aplikasi SIAK (entri data), data yang tidak valid dikembalikan kepada petugas loket Pelayanan KK dan KTP.
- l. Operator komputer meneruskan berkas dan KTP yang telah dicetak kepada Petugas Pelayanan KK dan KTP.
- m. Petugas Pelayanan KK dan KTP meregister berkas permohonan, meminta tanda tangan Kepala Dinas, dan menyimpannya serta menghimpun KTP untuk diserahkan kepada pemohon.

- n. Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi Loker Pelayanan Pendaftaran KK dan KTP di Disdukcapil.
- o. Pemohon menunjukkan tanda terima pembayaran dan menyerahkannya kepada Petugas Loker Pelayanan KK dan KTP.
- p. Petugas Loker Pelayanan KK dan KTP menerima tanda terima kemudian menyerahkan KTP dan dokumen asli lainnya kepada pemohon.
- q. Lama waktu penyelesaian 14 (empat belas) hari.

Prosedur Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

- a. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan setempat dengan membawa surat pengantar RT/RW dan berkas persyaratan yang telah ditentukan beserta dokumen aslinya.
- b. Petugas Kelurahan mengecek berkas yang bersangkutan dan memberikan blanko/ data isian KK serta memberikan informasi tentang persyaratan masa berlaku dan mekanisme pengisian blanko.
- c. Pemohon mengisi blanko/ data isian KK yang telah disediakan di Kelurahan masing-masing sesuai dengan wilayah tempat tinggalnya.
- d. Formulir yang sudah di isi diserahkan ke Kelurahan.

- e. Petugas Seksi Pemerintahan pada Kelurahan memeriksa dan meneliti blanko/ data isian KK dan meregister dalam buku Harian Peristiwa Kependudukan serta mengajukan kepada Lurah/Kepala Desa untuk ditandatangani.
- f. Apabila berkas belum lengkap maka petugas mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- g. Setelah berkas ditandatangani Lurah/Kepala Desa, Petugas Seksi Pemerintahan pada Kelurahan mencatat dalam Buku Induk Penduduk dan menyerahkan kembali kepada pemohon beserta dokumen aslinya.
- h. Pemohon mendatangi loket pelayanan KK dan KTP yang ada di Kantor Disdukcapil dengan membawa berkas lengkap beserta dokumen asli.
- i. Petugas Pelayanan KK dan KTP menerima dan memverifikasi berkas serta mencatat data pemohon dalam Buku Permohonan KK.
- j. Petugas Pelayanan KK dan KTP meregister berkas permohonan dan menerbitkan tanda terima pendaftaran.
- k. berkas permohonan yang telah diregister dan berkas lainnya diteruskan ke Operator komputer.
- l. Operator komputer menerima dan mengecek biodata penduduk pada berkas permohonan dengan mensinkronisasi biodata yang diterima ke dalam Aplikasi

SIAK, data yang tidak valid dikembalikan kepada petugas loket.

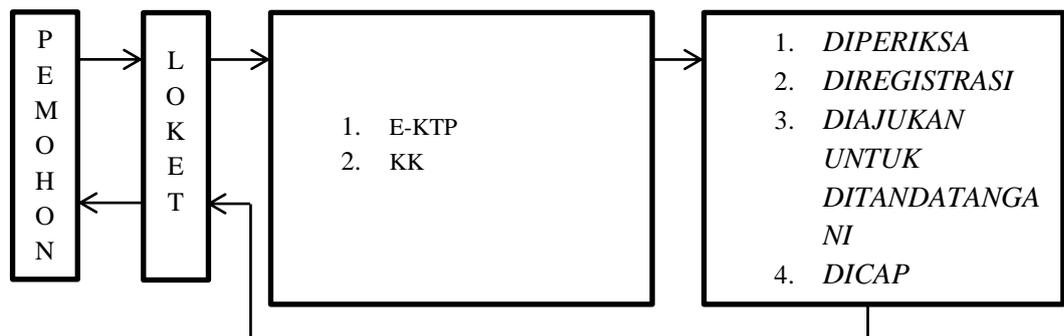
- m. Operator Komputer mencetak KK sesuai data yang valid pada blangko asli rangkap 5 (lima), serta mencatat nomor serial blanko yang telah diterbitkan.
- n. Operator computer menyerahkan Cetakan KK ke petugas Verifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- o. KK diserahkan ke bidang Pendaftaran penduduk untuk diteliti dan diparaf Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk kemudian diteruskan ke Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kemudian diteruskan ke kepala Dinas untuk ditandatangani dan distempel basah selanjutnya diserahkan kembali kepada staf bidang pendaftaran penduduk untuk diteruskan kepada staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas.
- p. Pemohon pada batas waktu proses yang telah ditentukan mendatangi loket Pelayanan KK dan KTP di Disdukcapil.
- q. Pemohon dengan menunjukkan tanda terima pembayaran menyerahkan ke petugas pelayanan KK dan KTP di Disdukcapil.
- r. Petugas Pelayanan KK dan KTP menerima kwitansi/tanda terima dan menyerahkan KK dan dokumen asli lainnya kepada pemohon.

s. Lama waktu penyelesaian 14 (empat belas) hari.

Dengan menggunakan mekanisme pelayanan publik satu pintu di

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

Gambar 3.1
Mekanisme Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Barito Utara



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016

Pada dasarnya bila masyarakat telah memahami informasi yang dicantumkan dalam loket informasi dan melengkapi berkas untuk didaftarkan maka berkas dapat langsung diproses agar bisa diterbitkan tepat waktu. Namun berdasarkan observasi penelitian, terlambatnya penerbitan berkas bukan dikarenakan kurang lengkapnya berkas yang diajukan, tetapi dikarenakan kendala teknis yaitu lambatnya koneksi untuk mengakses data dan komputer yang terkadang mengalami error. Hal ini tentu saja mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, seperti yang dikatakan Bapak Akhmad Rizki Hermawan baru saja mengambil KTP :

“KTP saya telatnya 2 hari, padahal dijanjikan 14 hari sudah jadi, petugasnya sepertinya lalai. Dan juga kurang ada penjelasan

ketika berkas saya telat diterbitkan.” (Hasil wawancara 5 Maret 2018).

Masyarakat tidak akan tahu menahu mengenai kendala teknis yang ada, masyarakat hanya mengharapkan penerbitan berkas tepat pada waktunya dan mendapatkan pelayanan yang baik dari PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Dikarenakan kendala teknis yang terjadi, PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk belum mampu menerbitkan berkas tepat pada waktunya sehingga mempengaruhi target pencapaian dari tupoksi yang diberikan. Hal ini didukung oleh Lydia Fitriani, A.Md yang menjadi operator komputer di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Setiap berkas yang masuk langsung kita tangani, namun yang jadi hambatan yaitu koneksi internet buat ngakses data ke pusat yang agak lambat, jadinya pekerjaan ketunda kadang 2 hari, belum lagi ada 1 komputer yang trouble seperti kepenuhan memori, kita sudah menjalankan semuanya sesuai tupoksi yang diberikan”. (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari berbagai pendapat di atas dapat kita ketahui bahwa permasalahan waktu penerbitan dokumen menjadi penghambat bagi PPPK dalam mencapai targetnya. Mengenai kendala teknis yang mempengaruhi waktu penerbitan berkas ditanggapi langsung oleh Ibu Hj. Nurhamidah, SP. sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagai berikut :

“Kendala teknis yang sering dilaporkan itu mengenai koneksi internet yang lambat dan komputer yang memang harus diperbarui agar bisa mempercepat proses penerbitan dokumen. Dengan begitu kami bisa meminimalisir komplain yang akan diterima.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari berbagai wawancara di atas dan berdasarkan observasi penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk ketepatan waktu pelayanan sudah bagus karena begitu data masuk langsung dilakukan pengecekan dan diteruskan untuk diproses sehingga waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama, namun untuk waktu proses penerbitan dokumen kependudukan sendiri masih sering terlambat dikarenakan adanya hambatan-hambatan seperti komputer yang error dan koneksi yang lambat, sehingga dokumen yang harusnya selesai dalam 14 (empat belas) hari menjadi tertunda. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara harus melakukan pengecekan atau pembaruan pada setiap sarana dan prasana yang memiliki potensi untuk menghambat proses pelayanan, karena hal tersebut mempunyai pengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan terutama pada PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang menjadi objek penelitian.

3.4 Akurasi pelayanan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Melihat prosedur yang ada di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk tentang persyaratan dalam mengurus berkas yang berkaitan dengan pembuatan KK dan KTP cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan baik.

Namun, hal yang sering dipermasalahkan masyarakat adalah kesalahan dalam penulisan data seperti nama pemohon, tentu saja ini berpengaruh terhadap tingkat keakuratan yang dihasilkan oleh PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Eko ketika mengurus perbaikan nama pada berkas KK yang mengatakan :

“Saya kesini mau ngurus perbaikan nama anak saya, pegawainya kurang teliti. Jadi mau tidak mau saya harus komplain lagi, cek berkas lagi, dan menunggu lagi untuk perbaikan berkas saya. Apalagi tempat tinggal saya lumayan jauh jadi memang harus ditunggu.” (Wawancara 5 Maret 2018)

Ketelitian PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam mengerjakan berkas yang akan diproses memang masih kurang bagus, hal ini berdasarkan observasi penelitian PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk jarang melakukan pengecekan ulang terhadap berkas yang diproses sehingga sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama. Ketelitian yang bagus menjadi modal dasar utama yang harus dimiliki oleh PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk karena hal ini akan mempengaruhi tingkat keakuratan PPPK dalam memberikan pelayanan agar terhindar dari komplain.

Terkait komplain mengenai tingkat keakuratan PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Ibu Hj. Nurhamidah, SP. sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengungkapkan :

”Selama rentang dari tahun 2016 sampai sekarang ini, komplain yang sering kita terima itu soal kesalahan huruf. Selalu berulang-ulang. Namun kita berusaha sebaik mungkin memperbaiki dan melayani langsung jika ada komplain yang masuk” (Wawancara 5 Maret 2018).

Menanggapi komplain yang diterima, PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk diharuskan untuk secepat mungkin memperbaiki kesalahan agar meminimalisir komplain yang akan diterima. Dengan segera melakukan pengecekan ulang dan menerbitkan berkas tanpa harus membuat pemohon berkas menunggu lebih lama lagi.

Ini juga ditanggapi oleh Taufik Rahman, A.Md sebagai operator komputer di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

“Mengenai komplain dari masyarakat itu biasanya dalam hal penulisan nama yang salah, saya akui kami kurang teliti ketika menginput data. Mengingat banyaknya berkas yang kami terima ditambah dengan peralatan yang kadang error. Jadi kami harus berlomba-lomba dengan waktu.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari berbagai wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa akurasi pelayanan dari PPPK di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk masih belum bagus, hal ini juga didukung dengan belum tercapainya target tupoksi PPPK dalam hal keakuratan berkas pemohon. PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk harus segera mengevaluasi kesalahan mereka dengan meningkatkan ketelitian dalam menginput data agar masyarakat merasa puas dan tidak mengajukan komplain.

3.5 Faktor Kemampuan

a. Segi Pendidikan dan Pengalaman Bekerja

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik akan berjalan dengan baik jika didukung oleh sumber daya manusia yang bagus. Jumlah pegawai dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk tahun 2016 yang ada yaitu 5 orang, dan masih belum mencukupi dalam memberikan pelayanan yang efektif. Hal ini dapat dilihat dari pendidikan terakhir dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh pegawai honorer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagai berikut :

Tabel 3.4

Pendidikan Terakhir dan Pengalaman Kerja Pegawai Honorer di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No.	Nama	Pendidikan Terakhir	Pengalaman Bekerja
1.	Taufik Rahman, A.Md	D3 Komunikasi	4 Tahun
2.	Lydia Fitriani, A.Md	D3 Komunikasi	4 Tahun
3.	Abdul Hadi	SMA	2 Tahun
4.	Hilman Apriadi	SMA	2 Tahun
5.	Ahmad Rusyaddi	SMA	2 Tahun

Sumber : Wawancara 5 Maret 2018

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir dengan gelar D3 Komunikasi hanya ada 2 pegawai honorer dengan pengalaman bekerja selama 4 tahun di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk,

sedangkan 3 pegawai honorer lainnya hanya menempuh pendidikan terakhir sampai SMA saja dan memiliki pengalaman bekerja di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk selama 2 tahun. Bisa ditarik kesimpulan bahwa semakin lama pengalaman bekerja yang dimiliki pegawai tersebut semakin bagus pula output yang dihasilkan seperti yang dibahas pada bagian prestasi kerja, ditambah dengan kemampuan yang dimiliki selama menempuh pendidikan terakhir.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Hj. Nurhamidah, SP. sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Untuk melayani masyarakat, di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di tahun 2016 memang masih kekurangan pegawai yang memiliki pendidikan terakhir sesuai dengan yang dibutuhkan di bidang ini, sampai sekarang pun kalau ada penambahan pegawai saya mau nya yang lebih kompeten di bidangnya, maka dari itu sampai sekarang kita sebisa mungkin menempatkan pegawai yang sesuai dengan kemampuannya.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Selain itu, berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa PPPK dalam hal pengoperasian komputer atau dibidang IT ternyata masih kurang. Pegawai yang hanya menempuh pendidikan terakhir sampai SMA ketika memegang komputer dalam pekerjaannya pada Tahun 2016 masih kurang terampil sehingga memerlukan bantuan dari pegawai lainnya yang sudah ahli sehingga kurang efektif dalam melakukan suatu pekerjaan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Hj. Nurhamidah, SP. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Kendalanya adalah dalam penyesuaian pekerjaan pertama kali, yang hanya lulusan SMA masih belum mahir dalam menggunakan komputer. Karena di sini kita lebih sering menggunakan komputer untuk menyelesaikan pekerjaan. Namun pegawai yang sudah ahli

selalu siap membantu agar semua kendala bisa diatasi dengan lebih cepat, dan juga seiring lamanya bekerja disini akan menambah pengalamannya sendiri.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari penjelasan dan hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan akan bertambah lebih cepat apabila pegawai yang khusus dibidangnya sudah mempunyai kemampuan dasar terlebih dalam menjalankan program komputer guna meningkatkan kinerja pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara terutama bagi tenaga kerja yang berpendidikan terakhir SMA yang kemungkinan selama menempuh jenjang pendidikan tidak terlalu sering menggunakan komputer.

Mengenai kemampuan PPPK yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, perlunya mengirimkan pegawai untuk mengikuti diklat atau pelatihan lainnya seperti kursus komputer. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Bapak Drs. Ledianto :

“Merujuk pada Tahun 2016, selain kurangnya pegawai, kita juga kekurangan pegawai yang khusus mengoperasikan komputer. Maka dari itu kita ikutkan diklat atau pelatihan masing-masing 2 orang dari setiap bidang yang ada di dinas ini, jika dana melebihi maka kita berangkatkan lebih dari dua orang. Karena ya sangat berpengaruh sekali untuk kinerja pelayanan dari dinas ini.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Barito Utara mengikutsertakan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) dalam diklat yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai

pemerintah dengan perjanjian kerja, namun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang mengikuti diklat ini tidak semuanya. Mereka mengikuti diklat secara bergantian, hal ini dikarenakan keterbatasan dana.

Dalam meningkatkan kemampuan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), langkah yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Barito Utara sudah cukup baik, mengingat adanya PPPK yang hanya menempuh pendidikan terakhir hanya sampai SMA saja dan pengalaman bekerja yang tergolong masih baru. Diharapkan kedepannya Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diikutsertakan dalam diklat diperbanyak lagi, agar semua pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) dapat meningkatkan kemampuannya sehingga bisa memberikan pelayanan yang efektif.

b. Segi Kerjasama dan Keterampilan

Kerjasama yaitu kemampuan membina hubungan dengan orang lain dalam pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi penelitian, dapat diketahui bahwa PPPK yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk selalu berinteraksi satu sama lain, hal tersebut menunjukkan bahwa kedekatan pegawai satu sama lain sangat erat, sehingga dalam melaksanakan tugas secara tim dapat terlaksana dengan baik.

PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ini sering melakukan diskusi dengan rekan kerja terkait dengan penyelesaian masalah-masalah yang menjadi penghambat kinerja mereka. Hal ini diungkapkan oleh Ahmad Rusyaddi yang bekerja sebagai staff di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

“Dalam penyelesaian masalah di bidang ini sering dilakukan diskusi agar penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi dapat terselesaikan dengan cepat. Jadi tanpa perlu kebingungan asalkan berani bertanya terkait dengan masalah yang dihadapi agar mendapatkan solusi.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Selain itu, PPPK yang ada di bidang ini juga sering meminta arahan kepada pimpinan apabila ada permasalahan strategis yang tidak bisa dipecahkan oleh pegawai honorer tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Lydia Fitriani, A.Md. :

”Bisa dikatakan dalam menyelesaikan masalah, ibu Kabid selalu menjadi tempat untuk berbagi sekaligus meminta arahan apa yang harus dan sebaiknya dilakukan karena pemimpin merupakan orang yang bertanggung jawab atas apa yang terjadi dikantor dan sebagai penengah bagi masalah yang sedang dihadapi.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari hasil observasi penelitian dan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa PPPK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memiliki kemampuan kerjasama yang baik antara sesama pegawai maupun dengan pimpinan dalam memecahkan suatu masalah.

Berikutnya dari segi keterampilan, pegawai yang terampil adalah pegawai yang dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan atau pelayanan

dalam batas waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini pengukuran tentang tingkat keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dari hasil wawancara dan hasil observasi penelitian. Hal ini disebabkan karena tidak mungkin menghitung jumlah unit hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam batas waktu tertentu mengingat bahwa tugas PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk lebih banyak melakukan pelayanan terhadap masyarakat atau tugas-tugas administrasi.

Berdasarkan hasil observasi penelitian dan wawancara langsung, keterampilan PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam menyelesaikan pekerjaan cukup bagus dan dapat menyelesaikan tepat pada waktunya walaupun masih ada beberapa hal terkait permasalahan teknis yang menjadi penghambat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Hj. Nurhamidah, SP. Sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengungkapkan :

“Pegawai honorer yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing dibidang ini secara umum cukup terampil, sebagian besar sudah dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Namun demikian, masih ada hal yang menjadi penghambat seperti kendala teknis misalnya komputer yang trouble.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keterampilan PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup bagus, dapat dilihat dari pekerjaan yang dapat diselesaikan tepat waktu meskipun masih ditemukan adanya kendala teknis yang menjadi penghambat.

Dalam hal ini, kemampuan dalam bekerjasama dan keterampilan menyelesaikan pekerjaan sangat mempengaruhi kinerja dari PPPK itu sendiri. Apabila keterampilan PPPK masih kurang akan menjadi penghambat dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga kerjasama antara sesama pegawai maupun dengan pimpinan merupakan faktor penting dalam menyelesaikan suatu pekerjaan guna memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

3.6 Faktor Motivasi

Motivasi merupakan suatu bentuk semangat, dorongan dalam diri seseorang individu atau kelompok terhadap suatu bentuk kegiatan agar dapat mencapai suatu tujuan yang ingin diraihinya. Dalam motivasi sendiri ada beberapa hal yang menjadi pengaruh dalam meningkatkan motivasi pegawai yaitu gaya kepemimpinan, gaji dan insentif.

a. Kepemimpinan

Dalam setiap bentuk aktivitas organisasi, perlu adanya evaluasi dengan pegawai-pegawai dalam setiap kinerjanya agar mengetahui baik buruknya kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Apabila terdapat suatu bentuk kesalahan dapat diperbaiki dan untuk tahapan selanjutnya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian, motivasi pegawai akan bertambah, menjadikan pegawai lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan meningkatkan

kinerja pegawai tersebut, maka dari itu pengaruh kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap motivasi pegawai.

Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sudah cukup baik. Dalam mengambil suatu keputusan non-finansial, pegawai selalu dilibatkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Hj. Nurhamidah, SP. sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Dari dulu, dalam mengambil suatu keputusan yang bersifat non-finansial, kami selalu melibatkan pegawai baik honorer maupun yang non-honorer atau pegawai tetap. Agar mencapai mufakat bersama, selain itu juga kami mengadakan meeting satu bulan sekali untuk evaluasi, membahas kinerja dan kemampuan dalam kegiatan organisasi.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dengan melibatkan PPPK, mereka akan merasa ikut andil dalam setiap pekerjaan sehingga menumbuhkan rasa partisipatif untuk mencapai visi dan misi bersama. Selain menambah motivasi kerja, juga meningkatkan kerja sama antara pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Secara tidak langsung hal ini juga meningkatkan kepercayaan diri kepada masing-masing pegawai.

Senada dengan wawancara di atas, Bapak Drs. Ledianto juga mengungkapkan :

“Setiap upacara apel pagi saya selalu lakukan monitoring, bimbingan motivasi, koordinasi, dan sosialisasi kepada seluruh pegawai agar dalam melaksanakan tugasnya dengan semaksimal mungkin.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan observasi penelitian menyatakan bahwa pengaruh kepemimpinan yang baik sangat berdampak pada peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Setiap pimpinan dalam organisasi tentunya berharap para pegawai untuk bekerja. Untuk memotivasi dari masing-masing pegawai, pemimpin yang bersifat mengayomi dan memotivasi seperti yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangatlah dibutuhkan, karena pegawai akan merasa lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Jika hal ini dilakukan terus menerus, tentunya kinerja pegawai juga akan terus meningkat dari waktu ke waktu.

b. Gaji dan Insentif

Gaji merupakan suatu imbalan berupa uang yang diterima oleh pegawai dari hasil jasa mereka dalam memberikan tenaga dan pikiran untuk mencapai tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Setiap pegawai yang bekerja mendapatkan gaji yang berbeda-beda berdasarkan pendidikan, jabatan, dan juga berdasarkan pengalaman kerja. Selain itu, gaji juga mempengaruhi motivasi dari setiap pegawai guna membangkitkan semangat sehingga kinerja pegawai mengalami peningkatan baik secara kualitas dan kuantitas. Berikut adalah data gaji dari setiap pegawai honorer yang ada di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

Tabel 3.5

Daftar Gaji PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Barito Utara di Bidang Pelayanan Penduduk Tahun 2016

No.	Nama	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Gaji	Lama Bekerja
1.	Taufik Rahman, A.Md	D.3 Komunikasi	Operator Komputer	Rp. 1.800.000	4 Tahun
2.	Lydia Fitriani, A.Md	D.3 Komunikasi	Operator Komputer	Rp. 1.800.000	4 Tahun
3.	Abdul Hadi	SMA	Staff	Rp. 1.500.000	2 Tahun
4.	Hilman Apriadi	SMA	Staff	Rp. 1.500.000	2 Tahun
5.	Ahmad Rusyaddi	SMA	Staff	Rp. 1.500.000	2 Tahun

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara 2016

Dari tabel gaji di atas, dapat dilihat bahwa PPPK yang memiliki pendidikan terakhir D3 dan menjabat sebagai operator komputer mendapatkan gaji lebih besar dari pada PPPK yang hanya memiliki pendidikan terakhir sampai pada SMA saja dan bertugas di bagian staff. Hal ini membuktikan bahwa pendidikan terakhir, jabatan, dan lama bekerja menjadi pengaruh terhadap besarnya gaji yang didapatkan. Sesuai dengan pernyataan dari Bapak Drs. Ledianto sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengatakan :

“Untuk pembagian gaji, disini kita berdasarkan aturan yang berlaku. Semakin tinggi pendidikan semakin tinggi pula gaji yang diberikan dengan harapan output yang dihasilkan itu bagus.”
(Wawancara 5 Maret 2018).

Dengan pembagian gaji berdasarkan pendidikan terakhir dan jabatan, pegawai honorer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara menyatakan kepuasan terhadap gaji yang mereka terima dan menjadi motivasi untuk kesejahteraan hidup mereka. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Hilman Apriadi yang bekerja sebagai staff di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Saya rasa pembagian gaji adil, karena menurut saya yang sudah memiliki pendidikan terakhir di atas SMA berhak mendapatkan gaji yang tinggi berkat pencapaian yang sudah mereka jalani. Jadi buat saya yang hanya lulusan SMA menjadi motivasi juga untuk semangat bekerja bahkan ingin melanjutkan pendidikan kuliah lagi.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa PPPK dengan pendidikan terakhir yang tinggi akan ditempatkan sesuai dengan pendidikannya dan akan mendapatkan gaji yang tinggi pula dengan harapan bisa menjadi motivasi untuk menghasilkan kinerja yang bagus. Dan PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk merasa adil atas pembagian gaji tersebut.

Hal selanjutnya yang menjadi pemicu motivasi dalam meningkatkan kinerja PPPK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah insentif berupa bonus diluar gaji. Bonus adalah kompensasi tambahan yang diberikan kepada pegawai yang nilainya diatas gaji normalnya sebagai bentuk penghargaan atas kinerja yang diberikan oleh pegawai untuk memenuhi pencapaian suatu organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara akan

memberikan bonus kepada pegawainya jika mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan mampu mengerjakan pekerjaan tambahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Hj. Nurhamidah, SP. sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Untuk pemberian bonus kepada pegawai sering saya lakukan, ini guna memicu mereka untuk dapat bekerja lebih giat dan semangat.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian, PPPK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk akan lebih bersemangat dalam bekerja jika diberikan bonus, namun untuk mendapatkan bonus tersebut PPPK harus mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan mampu menyelesaikan pekerjaan tambahan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Taufik Rahman, A.Md yang bekerja sebagai Operator Komputer di Bidang Pelayanan Penduduk yang mengatakan :

“Biasanya pasti ada bonus dari ibu kepala bidang, tapi harus menyelesaikan pekerjaan dulu baru dikasih bonus. Makanya kita jadi semangat buat ngerjain pekerjaan apalagi kalau ada pekerjaan tambahan yang kita terima pasti ada bonusnya.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Bonus memang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi pegawai agar lebih bersemangat dalam bekerja. Namun, hal itu harus didapat dengan mengerjakan pekerjaan tepat waktu dan sanggup menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan. Mengingat bahwa bonus merupakan suatu bentuk penghargaan atas kinerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut.

Dari hasil wawancara dan hasil observasi penelitian di atas dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa gaya kepemimpinan yang melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan non-finansial dan menyemangati secara simultan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sangatlah berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja, hal ini dikarenakan agar mereka merasa ikut andil dalam setiap bentuk keputusan sehingga menjadikan pegawai lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk tidak merasa kekurangan dengan gaji yang didapatkan berdasarkan pendidikan dan jabatan, PPPK juga akan lebih bersemangat jika mendapatkan insentif berupa bonus diluar gaji mereka, namun bonus akan didapatkan jika menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan.

3.7 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat bantu yang dapat digunakan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam sebuah organisasi. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik, lengkap, dan modern, tugas-tugas akan lebih mudah dilaksanakan. Sehingga pelayanan yang akan diberikan menjadi lebih baik dan lancar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian, sarana dan prasarana yang kurang memadai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara di Tahun 2016 pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

adalah unit komputer dan koneksi internet yang lambat. Dengan jumlah pekerjaan yang harus ditangani cukup banyak, ternyata hal tersebut menjadi suatu kendala dan menghambat proses pelayanan menjadi tidak optimal. Berikut adalah tabel sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016 :

Tabel 3.6
Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Tahun 2016

No	Nama Barang	kuantitas
1	Perlengkapan Kantor : a. Notebook/Laptop b. Komputer c. Peralatan Komputer Mainframe Lain-lain d. Scanner e. Printer f. Camera Video g. UPS h. Lemari i. AC Unit j. AC Split k. Whiteboard l. Televisi m. Filling Cabinet n. Dispenser o. Modem dan Router	2 3 6 2 2 1 3 2 3 2 1 1 3 2 2
2	Mebeul : a. Meja Kerja b. Kursi Kerja c. Meja Komputer d. Rak Buku e. Kursi Tunggu Panjang f. Sofa	6 6 3 6 5 1
3	Pemeliharaan Gedung : a. Meja b. Partisi Ruangan c. Canopy d. Partisi	1 1 1 1
4	Kendaraan Dinas a. Motor b. Mobil c. Kendaraan Bermotor Khusus Lain-lain	7 2 1

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara
Tahun 2016

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Drs. Ledianto yang mengatakan :

“Di tahun 2016 itu, unit komputer yang kami miliki bisa dibidang terbatas pada setiap bidangnya, sehingga ini menghambat sekali dalam ketepatan waktu pengeluaran dokumen, ditambah lagi hal-hal lainnya seperti jaringan koneksi internet yang lambat. Untuk kelengkapan alat lainnya seperti mesin fotocopy, mesin laminating, proyektor, kita sudah ada dan sampai sekarang masih berfungsi dengan baik.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Sarana yang paling berpengaruh dalam melakukan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah unit komputer, karena berkaitan dengan proses pembuatan dokumen dan juga ketepatan waktu penerbitan dokumen. Senada dengan pernyataan Ibu Hj. Nurhamidah, SP. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Iya dulu kendala kita saat berhadapan dengan komputer yang terbatas, dan juga lambat. Tapi setelah ada pengadaan kita ganti dengan yang lebih baru.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sarana yang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara adalah kurangnya unit komputer dan koneksi internet yang lambat sehingga mempengaruhi kinerja pegawai yang ada. Namun, dengan adanya pengadaan barang maka unit komputer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ditambah dan diperbarui. Sesuai dengan pernyataan dari Lydia Fitriani, A.Md yang bekerja sebagai operator komputer di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Dulu harus sering-sering sabar, karena komputer yang dipakai itu lambat, kadang juga mengganggu semangat saya. Sudah semangat untuk mengerjakan dokumen tapi komputernya yang tidak bersemangat. Tapi untungnya sekarang dengan komputer yang baru yang lebih bagus, semua bisa lebih cepat di akses.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Selain itu, lingkungan tempat pegawai dalam melakukan kegiatan serta tugasnya juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kenyamanan dan kebersihan. Kondisi ruang kerja merupakan salah satu unsur semangat pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan observasi penelitian, kondisi ruang kerja di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sudah bersih dan memadai seperti adanya AC, namun untuk tata letak ruangan terlihat masih sempit. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Hj. Nurhamidah, SP. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Kondisi ruangan kami sejak dulu memang seperti ini saja, paling di ubah sedikit biar ada suasana baru, itu pun masih tetap sempit. Walaupun sempit, kebersihan tetap kita jaga.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan observasi penelitian, ruang kerja pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memang cukup sempit, namun kebersihan pada ruangan selalu dijaga agar mempengaruhi semangat dalam melakukan pekerjaan. Hal ini senada dengan pernyataan dari Hilman Apriadi sebagai staff pelayanan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mengatakan :

“Untuk tata letak ruangan ya mentoknya memang begini aja, tetap terasa sempit, tapi ya untungnya ada AC. Bayangkan saja kalau tidak ada AC, sudah ruangan sempit, ditambah tidak adanya AC,

pasti tidak fokus untuk kerja karena kepanasan.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara di atas, lingkungan tempat kerja pegawai juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Selain lingkungan tempat bekerja yang bersih, hal ini berpengaruh pada kenyamanan kerja pegawai sehingga bisa fokus dalam menyelesaikan pekerjaan. Masyarakat yang datang juga merasakan dampak dari sarana dan prasarana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara ini, seperti Ibu Wahidah yang datang untuk mengurus Kartu Keluarga mengatakan :

“Kantornya bersih, ruang tunggu nya ber AC jadi bisa menunggu dengan nyaman disini tanpa khawatir harus kepanasan. Jadi saya rasa sarana dan prasarana di kantor ini sudah lengkap dan lingkungannya bersih.” (Wawancara 5 Maret 2018).

Dari beberapa wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan pendukung dari setiap kegiatan yang dilakukan. Sarana dan prasarana yang memadai baik dari segi jumlah, kondisi, dan kelengkapannya dapat memperlancar pekerjaan pegawai sehingga tujuan dapat tercapai. Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ini sendiri sarana dan prasarananya sudah cukup lengkap, tapi tetap diperlukan pengecekan berkala agar dalam penggunaannya dapat digunakan secara baik dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya, terutama pada komputer yang memang merupakan alat utama untuk mengerjakan berkas dan data pemohon KK dan KTP. Sarana pendukung lainnya yaitu berupa teknologi informasi dan komunikasi yang ada di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara, saat ini telah tersedia website Kabupaten Barito Utara yang dapat di akses oleh masyarakat umum, sehingga lebih memudahkan masyarakat yang memerlukan informasi mengenai produk layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.