

**NASKAH PUBLIKASI**

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

**(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016)**

Oleh:  
**NICKO SAPUTRA EVENDI**  
20130520043

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah  
penulisan karya ilmiah

**Dosen Pembimbing**

  
**Dr. Suranto, M.Pol.**  
NIDN: 0512056501

**Mengetahui,**



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik**  
  
**Dr. Lita Purwaningsih, S.IP., M.Si**  
NIDN: 0522086901



**Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan**  
  
**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**  
NIDN: 0528086601

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

**(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016)**

Nicko Saputra Evendi, [nicko.saputra.2013@fisipol.ummy.ac.id](mailto:nicko.saputra.2013@fisipol.ummy.ac.id)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016, karena pada bidang inilah lebih sering terjadi komunikasi antara pegawai dan masyarakat yang pasti tidak terhindar dari masalah-masalah berkaitan dengan pembuatan KK dan KTP. Serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016. Fokus penelitian ini yaitu menganalisis kinerja PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang diukur dari prestasi kerja, perilaku, ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PPPK seperti faktor kemampuan, faktor motivasi, sarana dan prasarana.*

*Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab,

kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Setelah dibentuknya Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN tidak dikenal lagi istilah tenaga honor, namun diganti dengan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Kebutuhan akan PPPK dalam instansi pemerintah tersebut untuk memenuhi kebutuhan pegawai tertentu. Hal tersebut demi tercapainya kelancaran dalam pelaksanaan sebagian tugas-tugas pemerintahan dan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Contoh kasusnya seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara ini dimana masih ada terjadi keterlambatan dalam pembuatan dokumen untuk pendaftaran penduduk. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kinerja PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk merupakan upaya pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang berlangsung dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan nasional. Untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab diperlukan adanya suatu peraturan dan kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur proses kegiatan dalam instansi tersebut.

### **KINERJA**

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja sering di sebut dengan kata produktivitas, yang berarti : prestasi kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja. Pencapaian kinerja bergantung pada motivasi atau keinginan individu yang bersangkutan untuk mencapainya, disamping itu juga diperlukan faktor pendukung lain seperti kemampuan dan keterampilan.

Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan tersebut.

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA**

Mangkunegara (2006:16) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari dua faktor, yakni :

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja, antara lain seperti uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

## **MANFAAT PENILAIAN KINERJA**

Menurut T.Hani Handoko (Handoko, 1995:135) terdapat 10 (sepuluh) manfaat yang dapat dipetik dari penilaian prestasi kerja tersebut sebagai berikut :

1. Perbaikan prestasi kerja

Umpan balik pelaksana kerja memungkinkan karyawan manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kagitan-kegiatan mereka demi perbaikan prestasi kerja.

2. Penyesuaian kompensasi

Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.

3. Keputusan penempatan

Promosi, transfer, dan demosi (penurunan jabatan) biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

4. Kebutuhan latihan dan pengembangan

Prestasi kerja yang buruk menunjukkan adanya kebutuhan latihan. Demikian juga, prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan lebih lanjut.

5. Perencanaan dan pengembangan karir  
Umpan balik prestasi kerja seseorang karyawan dapat mengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.
6. Penyimpangan-penyimpangan proses staffing  
Prestasi kerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.
7. Ketidak akuratan informasi  
Prestasi yang buruk mungkin menunjukkan kesalahan dalam informasi di analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistem informasi manajemen personalia lainnya. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan personalia yang diambil tidak tepat.
8. Kesalahan desain pekerjaan  
Prestasi kerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi kerja dapat membantu diagnose kesalahan-kesalahan tersebut.
9. Kesempatan kerja yang adil  
Penilaian prestasi kerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.
10. Tantangan-tantangan eksternal  
Kadang-kadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi financial atau masalah-masalah pribadi lainnya. Dengan penilaian prestasi kerja maka departemen personalia dapat menawarkan bantuan kepada semua karyawan yang membutuhkan atau diperkirakan memerlukan.

#### **KRITERIA SISTEM PENILAIAN KINERJA**

Menurut Cascio (2003:336-337), kriteria sistem penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Relevan (*relevance*)  
Relevan mempunyai makna kaitan yang erat antara standar untuk pekerjaan tertentu dengan tujuan organisasi, dan terdapat keterkaitan yang jelas antara elemen-elemen kritis suatu pekerjaan yang telah diidentifikasi melalui analisis jabatan dengan dimensi-dimensi yang akan dinilai dalam form penilaian.
2. Sensitivitas (*sensitivity*)  
Sensitivitas berarti adanya kemampuan sistem penilaian kinerja dalam membedakan pegawai yang efektif dan pegawai yang tidak efektif.

3. Reliabilitas (*reliability*)  
Reliabilitas dalam konteks ini berarti konsistensi penilaian. Dengan kata lain, sekalipun instrumen tersebut digunakan oleh dua orang yang berbeda dalam menilai seorang pegawai, hasil penilaiannya akan cenderung sama.
4. Akseptabilitas (*acceptability*)  
Akseptabilitas berarti bahwa pengukuran kinerja yang dirancang dapat diterima oleh pihak-pihak yang menggunakannya.
5. Praktis (*practicality*)  
Praktis berarti bahwa instrumen penilaian yang disepakati mudah dimengerti oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses penilaian tersebut.

#### **INDIKATOR PENILAIAN KINERJA**

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator (Robbins, 2006:260), yaitu :

1. Kualitas  
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas  
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu  
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas  
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian  
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya
6. Komitmen kerja  
Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

#### **PELAYANAN PUBLIK**

Menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Ilmu Pemerintahan menurut Inu Kencana Syafii dalam bukunya Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila apa yang diberikan sesuai yang diharapkan seperti pembuatan KTP, SIM, IMB dan lain-lain, yang dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik (Inu Kencana, 2003:116-117). Jadi pelayanan terdiri tiga unsur pokok sebagai berikut :

1. Biaya pelayanan relatif harus lebih rendah.
2. Waktu pelayanan untuk mengerjakan relatif cepat.
3. Mutu pelayanan yang diberikan relatif lebih bagus.

#### **JENIS-JENIS PELAYANAN PUBLIK**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

#### **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima. Variabel yang dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8) :

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat

- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka

### **PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. Melakukan kerjasama
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaran berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah

- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

## **PEMBAHASAN**

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

#### **1.1 Prestasi Kerja**

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.

Prestasi kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Tahun 2016 dapat 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.

#### **1.2 Perilaku**

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.

Kedisiplinan PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada 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.

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. PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk masih belum merata dalam menerapkan program 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) 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.

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 terkendala pada komunikasi.

### 1.3 Ketepatan Waktu Pelayanan

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.

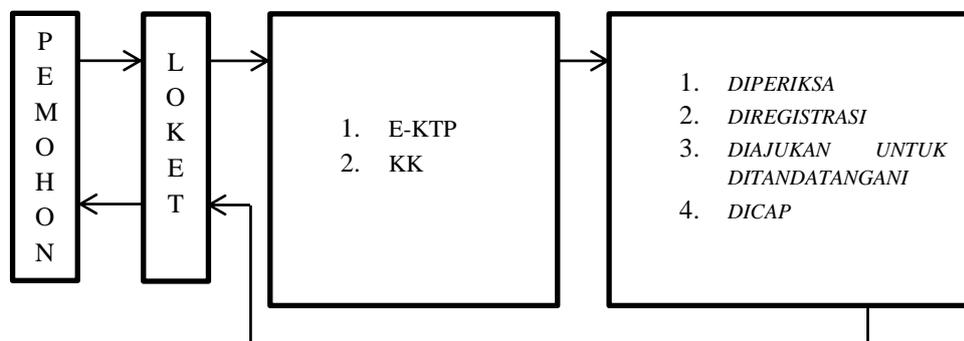
Waktu tunggu yang dimaksud adalah pelayanan yang langsung dilakukan oleh Pegawai PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sehingga tidak masyarakat tidak perlu berlama-lama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

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

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. Namun komplain yang sering diterima adalah dalam hal penerbitan dokumen.

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.



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.

#### 1.4 Akurasi Pelayanan

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. Hal ini juga didukung dengan belum tercapainya target tupoksi PPPK dalam hal keakuratan berkas pemohon.

#### 1.5 Faktor Kemampuan

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 dengan mengikut sertakan pegawainya

dalam diklat agar bisa memberikan pelayanan yang efektif dan optimal, mengingat adanya PPPK yang hanya menempuh pendidikan terakhir hanya sampai SMA saja dan pengalaman bekerja yang tergolong masih baru.

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.

Dari segi keterampilan, pegawai yang terampil adalah pegawai yang memiliki kemampuan menyelesaikan sejumlah pekerjaan atau pelayanan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Kemampuan dalam bekerjasama dan keterampilan menyelesaikan pekerjaan sangat mempengaruhi kinerja dari PPPK itu sendiri. PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup terampil, dapat dilihat dari pekerjaan yang dapat diselesaikan tepat waktu meskipun masih ditemukan adanya kendala teknis yang menjadi penghambat.

## **1.6 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.

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 agar mereka 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.

PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk tidak merasa kekurangan dengan gaji yang didapatkan berdasarkan pendidikan, jabatan, dan lama bekerja. 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.

### **1.7 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. 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.

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.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah mengenai Kinerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Tahun 2016 pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja PPPK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Tahun 2016 sudah cukup bagus, namun belum maksimal. Adapun hal yang membuat kinerja PPPK belum maksimal

dapat dilihat dari prestasi kerja yang target pencapaiannya tidak semua tercapai yaitu dalam hal keakuratan data dan penerbitan berkas yang tidak tepat waktu. Dari perilaku pegawai mengenai tingkat kedisiplinan sudah bagus dengan tingkat kehadiran rata-rata diatas 50% walaupun masih ada satu orang PPPK yang tingkat kehadirannya hanya mencapai 71% saja. Selain itu, komunikasi PPPK dengan masyarakat juga masih sering mendapatkan kritik dari masyarakat sehingga persepsi masyarakat terhadap kinerja PPPK masih belum maksimal.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PPPK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dapat dilihat dari faktor kemampuan, faktor motivasi, sarana dan prasarana. Dari faktor kemampuan PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk bisa dibilang belum merata. Kekurangan dari segi pendidikan dan pengalaman bekerja dapat ditutupi dengan kerjasama dan keterampilan yang dimiliki pegawai honorer di Bidang Pelayanan Penduduk tersebut. Berikutnya dari faktor motivasi, cara yang dipakai untuk meningkatkan motivasi dari PPPK di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sudah sangat bagus. Selanjutnya dari faktor sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Tahun 2016 pada bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sudah memadai dan kebersihan yang memberikan kenyamanan dalam bekerja, Namun masih ada kendala seperti kurangnya unit komputer dan lambatnya koneksi internet.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cascio. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Handoko, T.Hani. 1995. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPF
- Hasibuan, Malayu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Mangkunegara, Prabu, Anwar. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Robbins. 2006. Perilaku Organisasi, Edisi 10. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafii, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Bandung: PT. Bumi Aksara