

**ANALISIS KEMAMPULABAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**BOSOWA**

Oleh

**Nurliah**

**STB. 45 09 012 079**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS "45" MAKASSAR  
2013**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEMAMPULABAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

Disusun dan diajukan oleh

**Nurliah**  
**STB. 45 09 012 079**

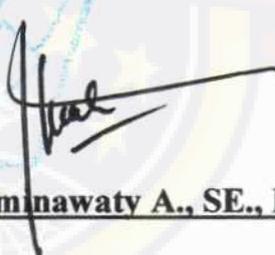
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada tanggal 08 Juni 2013

Menyetujui :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Ramli Manrapi, SE., M.Si.**

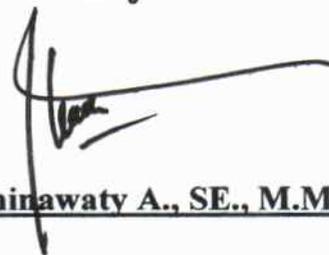
  
**Herminawaty A., SE., M.M.**

Mengetahui :

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomi**

**Ketua Program Studi**  
**Manajemen**

  
**Muhlis Ruslan, SE., M.Si.**

  
**Herminawaty A., SE., M.M.**



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “ANALISIS KEMAMPULABAAAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan karya hasil plagiat. Saya siap menanggung resiko/sanksi apabila ternyata ditemukan adanya perbuatan tercela yang melanggar etika keilmuan dalam karya saya ini, termasuk adanya klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Makassar, 30 Desember 2013

Yang membuat pernyataan,

**Nurliah**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan izin-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan Salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai Rahmatan Lilalamin yang telah mengantarkan umatnya dari jalan kegelapan kejalan yang terang benderang.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat dalam melakukan penelitian guna menyelesaikan studi pada program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas 45 Makassar.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat selesai karena adanya bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih tak terhingga kepada kedua orang tua dan keluargaku atas bantuannya, baik materi maupun dukungannya, serta penghormatan yang sebesar-besarnya kepada :

- a. Muchlis Ruslan, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 45 Makassar.
- b. Hj. Herminawaty Abu Bakar, SE, MM, selaku ketua Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas 45 Makassar.
- c. Ramli Manrapi, SE,M,Si selaku pembimbing I dan Hj.Herminawati Abu Bakar, SE,M,Si selaku pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.



- d. Bapak dan Ibu dosen serta pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas 45 Makassar yang senantiasa memberikan kemudahan kepada penulis dalam penyelesaian pendidikan selama ini.
- e. Bapak Abidin Gandi, SE selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas pemberian izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
- f. Sahabat-sahabat yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik bantuan materi maupun non materi, dan semua pihak yang telah turut berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis menerima kritikan dan saran yang konstruktif demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih atas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

*Wassalam.*

Selayar, Mei 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR SKEMA/ GAMBAR .....	x
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. KerangkaTeori.....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Kemampuan Pegawai.....	9
2.1.2. Konsep Pelayanan.....	10
2.1.3. Kepuasan Masyarakat .....	12
2.1.4. Produktivitas Kerja .....	13
2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi ProduktivitasKerja .....	14



2.2. Pelayanan Kependudukan.....	17
2.3. Pelayanan Publik.....	21
2.4. Pengertian dan Pedoman Umum dalam Menentukan Tingkat Pelayanan di Instansi Pemerintah .....	22
2.5. Unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	24
2.6. Kerangka Pikir.....	26
2.7. Hipotesis.....	27
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.3. Jenis Dan Sumber Data.....	29
3.3.1. Jenis Data .....	29
3.3.2. Sumber Data .....	29
3.4. Metode Analisis.....	29
3.5. Definisi Operasional.....	30
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar .....	32
4.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Kepulauan Selayar .....	32
4.1.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	35
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....	37



4.1.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar .....	52
4.1.5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	53
4.2. Deskripsi Data .....	55
4.2.1. Kondisi Kepegawaian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar .....	55
4.3. Analisis Data .....	59
4.3.1. Analisis Produktivitas Kerja Karyawan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar ...	59
4.3.2. Peranan Kemampuan Pelayanan pada Masyarakat Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja .....	62
4.3.3. Analisis Data Kemampuan Pelayanan kepada Masyarakat Dan Perilaku Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja .....	67
V. PENUTUP .....	72
5.1. Simpulan .....	72
5.2. Saran – saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b>	<b>Luas Daerah dan Jumlah Penduduk Kabupaten Kepulauan Selayar Keadaan Per 31 Desember 2011 .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar selama 2008 - 2012 .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.3</b>	<b>Jumlah Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dirinci berdasarkan Golongan Tahun 2012.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.4</b>	<b>Jumlah Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dirinci berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2012 .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.5</b>	<b>Jumlah Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Dirinci Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2012 .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.6</b>	<b>Jumlah Penduduk Kabupaten Kepulauan Selayar yang Memiliki KTP, KK, dan Akte Kelahiran Tahun 2010 - 2012 .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2010 - 2012 .....</b>	<b>61</b>

Tabel 4.8.	Analisis Produktivitas Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2010 – 2012 .....	61
Tabel 4.9.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pegawai Negeri Sipil pada Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2012 .....	63
Tabel 4.10.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden tentang Ketepatan Pelayanan pada Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2012 .....	65
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi tanggapan responden pentingnya produktivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2012 .....	67
Tabel 4.12	Analisa Regresi Berganda Kemampuan Pegawai dan Pelayanan pada Masyarakat Terhadap Produktivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2012 .....	69



**DAFTAR SKEMA/ GAMBAR**

Skema 2.6	Kerangka Pikir .....	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2013 .....	54



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini seiring dengan berkembangnya tuntutan agar pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan tersebut haruslah pelayanan yang prima yang mempunyai sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tersebut sehingga dapat dikatakan penyelenggaraan pelayanan tersebut berhasil.

Bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Produktivitas kerja merupakan suatu persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh seorang Pegawai untuk memperoleh hasil maksimal dimana dalam pelaksanaannya, produktivitas kerja terletak pada factor manusia sebagai pelaksana kegiatan khususnya Bidang Pelayanan. Jadi, factor manusia memegang peranan penting dalam mencapai hasil Pelayanan kepada masyarakat agar sesuai dengan tujuan kantor tersebut, karena betapapun sempurnanya peralatan kerja tanpa adanya tenaga kerja manusia tidak akan menghasilkan suatu pekerjaan yang optimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Produktivitas kerja pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja dan hasil yang diraih hari ini harus lebih baik dari hari kemarin.

Produktivitas kerja Pegawai terkadang diasumsikan sebagai penggunaan tenaga kerja dan peralatan yang lebih intensif untuk menghasilkan suatu pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat. Apabila penggunaan itu diukur secara tepat, akan menunjukkan suatu besaran yang memperlihatkan besarnya tingkat efisiensi dan efektivitas Instansi/kantor tersebut dalam meningkatkan produktivitas. Pengukuran produktivitas merupakan alat manajemen yang digunakan untuk menganalisis dan mendorong efisiensi dan efektivitas produksi. Pada dasarnya produktivitas mencakup sikap mental yang memandang hari depan secara optimis.

Masyarakat dan pemerintah membutuhkan terjadinya suatu sistem keterkaitan dengan membentuk negara dan pemerintah yang mengatur masyarakat guna melayani kepentingan rakyat. Gagasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami perubahan seiring meningkatnya tuntutan rakyat dan perlembagaan pemerintah itu sendiri, namun masih belum memuaskan. Olehnya itu penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan harus diatur dengan baik sehingga tingkat pencapaian kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat terlaksana secara lebih berkualitas.

Pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, diantaranya pelayanannya yang kurang ramahlah, kurang tanggap dan sebagainya 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. Salah satunya adalah pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebenarnya dapat selesai hanya dalam waktu sehari saja, namun pada kenyataannya sering terjadi keterlambatan. Hal ini mungkin terjadi karena komunikasi yang kurang lancar antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang mendorong tersendaknya pengurusan Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Citra layanan publik aparat pemerintahan bisa dinilai dari hal-hal yang kecil. Misalnya ketika kita sedang membuat atau mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), bisa menjadi indikator awal bagaimana kualitas layanan kependudukan dari lembaga pemerintah tingkat RT (Rukun Tetangga) dan Kantor Kelurahan, ke Kantor Camat hingga sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Pendaftaran Penduduk.

Tak dapat dipungkiri, pelayanan publik yang selama ini terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat maupun daerah, walaupun tidak semua daerah memiliki pelayanan publik yang buruk, tetapi masih banyak ditemukan berbagai permasalahan seperti ketidakpastian waktu, biaya administrasi, cara pelayanan, diskriminasi pelayanan, pungutan liar dan lain sebagainya yang sangat jauh dari kondisi organisasi pelayanan publik yang ideal. Selama ini biaya pengurusan pelayanan public di beberapa instansi tidak transparan, sehingga masyarakat tidak mengetahui berapa tarif resmi setiap pengurusan pelayanan public. Ketidaktahuan masyarakat ini merupakan salah satu factor pendorong timbulnya pungutan liar.



Bagi calo yang melakukan pekerjaan pengurusan pelayanan public untuk masyarakat dapat menetapkan tarif semaunya.

Pelayanan publik di bidang kependudukan adalah pelayanan yang bersifat urgen karena menyangkut sejumlah kebutuhan fundamental masyarakat seperti pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP). Fakta ini membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai instansi yang bertugas melaksanakan kewenangan Daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil berkewajiban untuk memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat sesuai dengan motto instansi ini "BERSAMA ANDA PELAYANAN KAMI PRIMA".

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai instansi yang diberi wewenang untuk menyusun data baku penduduk merancang-bangun satu sistem administrasi kependudukan yang memenuhi prinsip-prinsip administrasi kependudukan, yaitu menyeluruh (universal), berkelanjutan (continue), bersifat tetap (permanent), dan merupakan suatu kewajiban (compulsory). Dengan hal itu maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar membutuhkan tenaga-tenaga yang trampil sehingga tujuan tersebut dapat tercapai dengan cepat dan tepat. Amanat undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selanjutnya, penduduk Indonesia yang berumur 17 tahun juga wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat dengan (KTP).

Karena KTP tersebut mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan pengamanan khusus, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas peraturan presiden nomor 26 tahun 2009.

Saat ini juga penerapan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia.

Dalam program penerapan e-KTP tersebut berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) Nasional yang untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dengan demikian mempermudah penduduk ataupun masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia 17 tahun. KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. Sementara itu e-KTP merupakan kartu tanda penduduk yang baru saja diluncurkan oleh pemerintah yang salah satu tujuannya untuk mengurangi kerangkapan data dan digencarkan untuk mencegah teorit. Selain itu e-KTP mempunyai kelebihan dengan yang terdahulu, karena e-KTP belum lama



diluncurkan dan peralatannya masih terbatas serta sosialisasinya yang kurang maka belum semua daerah bisa mendapatkan e-KTP tersebut.

SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, regional, dan lokal serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 13 tentang Nomor Induk Kependudukan maka pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan baru yang tertuang dalam PP Nomor 37 Tahun 2007 yang memuat tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Di Kabupaten Kepulauan Selayar sendiri program ini dilaksanakan berdasarkan Perda Nomor 2 Tahun 2009. Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan salah satu daerah yang telah

menerapkan sistem ini. Perda Nomor 2 Tahun 2009 berisi tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Selayar. Salah satu latar belakang dibuatnya sistem ini tentunya untuk mampu melakukan pemetaan yang tepat tentang komposisi penduduk Kabupaten Kepulauan Selayar, kepadatan penduduk, masalah kemiskinan yang dihadapi penduduk di pelosok, serta melihat kemajuan apa yang telah mampu dicapai oleh pemerintah untuk menanggulangi kemiskinan dan kesehatan di Kabupaten Kepulauan Selayar. Tentunya tujuan ini perlu koordinasi dengan dinas lain yang bersangkutan. SIAK diharapkan mampu memberikan Nomor Induk Penduduk yang telah terdaftar di Depdagri untuk memudahkan pemerintah pusat dan daerah guna melihat permasalahan penduduk yang ada serta menjaga agar proyek pembangunan di daerah memang telah tepat sasaran. Namun hingga saat ini masih ada masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar yang belum memiliki Nomor Induk Penduduk tersebut, sehingga masih banyak masyarakat yang belum masuk hitungan ataupun perkiraan dapat dibantu oleh pemerintah. Selain itu masyarakat yang terdapat di wilayah pelosok Kabupaten Kepulauan Selayar sering kali belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah seperti kesehatan dan pendidikan sehingga belum tercapai standar pelayanan minimal yang menjadi tanggung jawab pemerintah.

Maka untuk menjelaskan masalah ini dengan mendalam, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kemampuan Pelayanan Pada Masyarakat Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang penulisan skripsi diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalahnya adalah **Bagaimana Kemampuan Pelayanan pada Masyarakat berpengaruh positif terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.**

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan memahami kemampuan pelayanan pendaftaran Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kemampuan pelayanan pada masyarakat terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sehingga menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public
2. Penelitian ini diharapkan membantu pengambilan keputusan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sehingga kebijakan yang diambil lebih efektif
3. Menambah ragam penelitian yang sudah ada dan sebagai tambahan bacaan dan referensi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kerangka Teori**

##### **2.1.1. Kemampuan Pegawai**

Kemampuan pegawai merupakan persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh seorang pegawai untuk memperoleh hasil maksimal dalam menyelesaikan tugasnya. Kemampuan pegawai terletak pada factor manusia sebagai pelaksana kegiatan, karena betapapun sempurnanya peralatan kerja tanpa adanya kemampuan pegawai tidak akan menghasilkan pekerjaan yang optimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

##### **2.1.2. Konsep Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai berikut:

- a. Perihal cara melayani
- b. Servis, jasa
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan ,kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang

lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. proses pemenuhan orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut Sianipar (1999 : 5) mengemukakan bahwa:  
 “Pelayanan Masyarakat (publik) adalah segala aspek bentuk pelayanan sektor public yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk pelaku bisnis BUMN / BUMD dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan yang berlaku”

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Dari definisi tersebut diatas, pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai aspek bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dipusat, didaerah, dilingkungan BUMN, dilingkungan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan .

Menurut The Liang Gie (1997 : 23) yang mendefinisikan pelayanan adalah:“Pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat”

Sedangkan Moenir (2001 : 26-27) memberikan pengertian pelayanan sebagai berikut :

"Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Pengertian pelayanan oleh Cristopher ( dalam Sianipar, 1999 : 6)

memberikan pengertian pelayanan sebagai berikut :

"Pelayanan pelanggan ( masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan) adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan, dengan tujuan memuaskan dalam rangka jangka panjang"

Menurut Efendi (dalam buku widodo 2001:57), pelayanan publik harus bersifat professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu serta aktif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kepastian individu dan masyarakat. Untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri, dalam arti memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya unuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunaan jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan kepurusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang menyatakan asas-asas pelayanan sebagai berikut:



- a. **Transparasi** artinya bersifat terbuka mudah dan dapat akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** artinya dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas .
- d. **Partisipatif**, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, artinya pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

### **2.1.3. Kepuasan Masyarakat**

Dalam Hal pemberian layanan kepada masyarakat, pihak penyedia layanan harus selalu berupaya kepada tujuan utama pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Menurut Barata Atep adya (2003:15), Tingkat kepuasan yang diperoleh masyarakat biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati serta layanan lain yang berupa layanan pra-jual, saat transaksi, dan purna jual. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan masyarakat, suatu lembaga atau badan penyelenggara layanan umum harus melakukan beberapa hal. diantaranya yaitu: mengidentifikasi masyarakat

yang merupakan pelanggannya, memahami masyarakat atas kualitas yang diberikan, memahami kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan masyarakat. Karena proses pelayanan dan kepuasan masyarakat dijadikan sebagai salah satu ukuran dalam mengukur kemampuan dan keprofesionalan aparat pemerintahan dalam pelayanan publik, sehingga perlu diketahui apakah masyarakat yang dilayani sudah puas atau belum terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **2.1.4. Produktivitas Kerja**

Para ahli ekonomi menganggap produktivitas sebagai perbandingan antara hasil kegiatan (output) dan pengorbanan untuk mendapatkan hasil tersebut (input). Pada umumnya perbandingan itu menggambarkan hasil bagi antara output keseluruhan dengan angka input kesejumlah kategori barang atau jasa.

Produktivitas tenaga kerja secara spesifik menurut Kusriyanto (1993:89) adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja, persatuan waktu lazimnya jam/orang. Seorang tenaga kerja dinilai produktif jika mampu menghasilkan produk yang lebih besar dari tenaga kerja lain untuk satuan waktu yang sama. Seorang tenaga kerja harus mempunyai tingkat produktivitas tinggi jika ia ingin menghasilkan produk lebih dari standar yang ditentukan dalam satuan waktu yang sama.

‘Produktivitas menurut Simanjuntak (1986:45) : “Produktivitas mengandung beberapa pengertian, menurut pengertian filosofis yaitu pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan, sedangkan menurut pengertian kerja yaitu perbandingan antar hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan per satuan waktu. Seorang tenaga kerja

dinilai produktif jika mampu menghasilkan produk yang lebih besar dari tenaga kerja lain untuk satuan waktu yang sama”.

Sedangkan Sinungan (2000:17), produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.

Dari defenisi yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja pegawai adalah kemampuan seperangkat sumber-sumber daya untuk menghasilkan sesuatu (*output*) sebesar-besarnya dan mengorbankan (*input*) yang digunakan sekecil-kecilnya. Untuk mencapai output yang optimal, maka harus didukung oleh input yang berkualitas sehingga apa yang diharapkan untuk mendapatkan output yang berkualitas dapat terealisasi sebagaimana yang diharapkan bagi setiap manusia.

Menurut Simanjuntak (1995: 30); Produktivitas mengandung filosofi, definisi kerja dan teknik operasional. Secara filosofi produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan. Keadaan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan mutu kehidupan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Pandangan hidup dan sikap mental yang demikian akan mendorong manusia untuk tidak cepat merasa puas akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja.

#### **2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja**

Produktivitas kerja merupakan suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan

hari esok harus lebih baik dari hari ini. Indikator yang dapat digunakan sebagai kriteria manfaat dan komponen-komponen pengukuran produktivitas antara lain adalah peningkatan prestasi, penurunan absensi karyawan, dan perputaran tenaga kerja.

Sedangkan untuk mengukur kualitas kerja dapat dilihat dari peningkatan keterlibatan kerja, peningkatan kepuasan kerja, penurunan stres, penurunan jumlah karyawan yang sakit. Faktor-faktor yang dianggap produktivitas secara langsung maupun tidak langsung melalui perubahan unsur-unsur pemasukan dan hasil serta hubungan satu sama lain.

Menurut Simanjuntak, dikutip J Ravianto, (1982: 22) faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja yaitu :

#### 1. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan memberikan pengetahuan bukan saja yang langsung dengan pelaksanaan tugas tetapi juga landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana yang ada di sekitar kita untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Pelatihan kerja dengan cara melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Pada dasarnya pelatihan melengkapi pendidikan.

#### 2. Tingkat Penghasilan

Rendahnya tingkat pendapatan menyebabkan seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan pokok secara memadai, yang lebih lanjut menyebabkan produktivitas kerja rendah, oleh sebab itu terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia, peningkatan produktivitas kerja perlu didukung

seperti itu sebagian tergantung dari pimpinan perusahaan dan kondisi perusahaan itu sendiri.

## 5. Kesempatan Kerja

Tingkat produktivitas seseorang sangat tergantung pada kesempatan yang terbuka padanya. Kesempatan dalam hal ini sekaligus berarti kesempatan untuk bekerja, pekerjaan yang sesuai dengan pendidikan dan keterampilan tiap-tiap orang dan kesempatan pengembangan diri. Produktivitas kerja juga berkembang dan meningkat melalui kesempatan melakukan tugas dan tanggung jawab yang lebih berat dalam jabatan yang lebih tinggi yang menuntut kemampuan dan produktivitas kerja. Sebaliknya penugasan seseorang yang terlalu lama dalam suatu jabatan tertentu dapat menimbulkan kebosanan dan menurunkan gairah kerja, oleh sebab itu dalam setiap waktu tertentu dan teratur kepada setiap orang diberi kesempatan baru yang dapat dikaitkan dengan pembinaan karirnya.

### 2.2. Pelayanan Kependudukan

Pada era otonomi daerah ini pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat dalam berbagai bidang, utamanya adalah bidang pelayanan publik yaitu salah satunya adalah pelayanan di bidang kependudukan.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 1998 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk kepada Daerah, dan Keputusan Menteri Dalam Negeri

Nomor 150 tahun 1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendaftaran Penduduk serta diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka di Kabupaten Kepulauan Selayar terbentuk Dinas Kependudukan yang merupakan penggabungan dari Kantor Catatan Sipil, Bidang Pendaftaran Penduduk.

Dinas Kependudukan Kabupaten Kepulauan Selayar terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2000 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah.

Pada tahun 2004 sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kabupaten maka Dinas Kependudukan Kabupaten Selayar berubah menjadi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.

Sebelum ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2000 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah, unit kerja yang menangani masalah kependudukan adalah Sub Bagian Kependudukan pada Bagian Pemerintahan dengan tugas pokoknya adalah mendistribusikan blanko KTP, KK, dan blanko-blanko kependudukan lainnya ke kecamatan-kecamatan, dimana pada saat pemrosesan KTP dan KK masih secara manual berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 tahun 1977 tentang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk.

Pada tanggal 2 Februari 1999 Menteri Dalam Negeri melalui Surat Edaran Nomor 065/241/SJ perihal Petunjuk Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka SIMDUK, menyebutkan bahwa penerapan Sistem Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka SIMDUK akan dilanjutkan secara bertahap di seluruh Wilayah Negara Republik Indonesia. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 pasal 3 yang berbunyi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dilakukan dengan menggunakan SIAK.

SIAK adalah sistem informasi nasional untuk memfasilitasi pelayanan penerbitan dokumen penduduk dan pengelolaan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan teknologi informasi dan komunikasi yang memberlakukan NIK. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar sudah memulai rintisan penerapan SIAK dengan pemrograman sistem data base kependudukan yang secara terhubung online dengan TPDK di masing-masing Kecamatan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK itu sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk,



dan Demografi Penduduk. Aplikasinya dapat digunakan untuk mengelola data kependudukan pada Kecamatan atau Kelurahan yang lokasinya terpisah, akan tetapi karena didasarkan pada basis internet maka dapat dikumpulkan di satu titik yaitu Internet Data Center.

Pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Dimana masih banyak terdapat pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk. Seperti yang terdapat di Ibu kota Jakarta, ditemukannya berbagai identitas ganda dengan nomor identitas yang berbeda pula.

Berdasarkan berbagai evaluasi terhadap kebijakan SIMDUK ini pemerintah merasa perlu menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan.

### 2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya Rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
  - a. Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor Imigrasi, pelayanan Penjara dan pelayanan perizinan.
  - b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya

pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. **Adaptibilitas layanan.** Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. **Posisi tawar pengguna/klien.** Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. **Type pasar.** Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. **Locus kontrol.** Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. **Sifat pelayanan.** Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

#### **2.4. Pengertian dan Pedoman Umum dalam Menentukan Tingkat Pelayanan di Instansi Pemerintah**

Untuk mengukur indeks kepuasan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, maka digunakan pedoman-pedoman sebagai berikut :

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran

5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga

## 2.7. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok diatas, maka penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

“ Diduga bahwa kemampuan pelayanan pada masyarakat berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar “



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1.1. Tempat dan waktu penelitian**

Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yang beralamat di Jalan Bina Karya No. 21 Benteng Selayar. Waktu penelitian laporan diperkirakan berjalan 3 (tiga) bulan, dari awal bulan Januari sampai akhir bulan Maret.

#### **1.2. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Observasi adalah pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan secara sistimatis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.
2. Wawancara, Peneliti memperoleh data atau keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara subjek penelitian (peneliti) dan responden.
3. Analisis Dokumen, Pengumpulan data dengan cara kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, yakni berasal dari Dokumen-Dokumen, Buku-Buku dan surat kabar yang relevan dengan penelitian serta data-data yang berlaku sekarang sebagai pendukung kebenaran sumber data.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari Instansi/ perusahaan dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan
- b. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari Instansi/ perusahaan dalam bentuk angka-angka

#### **3.3.2. Sumber Data**

- a. Data Primer merupakan data yang diperoleh dari tangan pertama dan diolah oleh suatu organisasi atau perorangan. Dalam hal ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh suatu organisasi atau perorangan yang diperoleh dari pihak lain yang telah mengumpulkan dan mengolahnya. Dalam hal ini adalah melalui Situs Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **3.4. Metode Analisis**

Untuk menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, digunakan metode analisis sebagai berikut :

1. Metode analisis deskriptif yaitu menjelaskan kemampuan pegawai terhadap tingkat pelayanan masyarakat.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat Kabupaten Kepulauan Selayar**

Selayar adalah sebuah Kepulauan, yang merupakan suatu daerah yang memiliki beberapa Distrik yang dipimpin oleh Opu atau Gallarang, namun seiring dengan waktu/ zaman pun berubah maka pemerintahan pun ikut berubah sehingga terbentuklah Kabupaten Daerah TK II Selayar, Kabupaten Kepulauan Selayar yang mendapat julukan Tana Doang yang artinya “ Tanah Tempat Berdoa” dengan ibu kota Kabupaten adalah Benteng. Kabupaten Selayar berdiri sebagai daerah tingkat II pada tanggal 14 Juli 1959, yang merupakan salah satu wilayah administratif propinsi Sulawesi Selatan. Sejak saat itu, Kabupaten Dati II Selayar dipimpin oleh seorang Kepala Daerah.

Wilayah Kabupaten Kepulauan selayar terbagi dalam 11 Kecamatan 7 Kelurahan dan 81 Desa yaitu :

1. Kecamatan Bontomatene, terletak pada bagian utara pulau Selayar memiliki 2 Kelurahan dan 7 desa yaitu : Kelurahan Batangmata dan Kelurahan Batangmata Sapo, Desa Barat Lambongang, Bontona Saluk, Pammatata, Maharayya, Balangbutung, Menara Indah, Kayubau, dan Desa Tamalanrea.
2. Kecamatan Buki, terletak di daratan pulau Selayar memiliki 5 Desa yaitu : Desa Buki, Buki Timur, Lalang Bata, Kohala, Karang Indah.

3. Kecamatan Bontomanai, terletak di daratan Selayar memiliki 10 desa yaitu :  
Desa Polebunging, Marc-marc, Jambuiya, Barugaia, Parak, Bonea Timur,  
Bontomarannu, Kaburu, Bontolempangan, dan Bonea Makmur.
4. Kecamatan Benteng, terletak di daratan Selayar yang merupakan ibu kota  
Kabupaten memiliki 3 Kelurahan, yaitu : Kelurahan Benteng, Benteng Utara,  
dan Benteng Selatan.
5. Kecamatan Bontoharu terletak pada bagian tengah pulau Selayar memiliki 2  
Kelurahan dan 5 Desa yaitu : Kelurahan Putabangun dan Kelurahan  
Bontobangung, Desa Bontolebang, Bontotangga, Bontosunggu dan Desa  
Bontoborusu, dan Desa Kahu-kahu.
6. Kecamatan Bontosikuyu terletak pada bagian selatan pulau Selayar memiliki  
11 Desa yaitu: Desa Patilereng, Harapan, Tambolongan, Laiyolo, Laiyollo  
Baru, Loak, Appatana, Lantimbongang, Pati Karya, Binanga Sombaiya, dan  
Desa Polassi.
7. Kecamatan Taka Bonerate terletak di kepulauan memiliki 8 Desa yaitu : Desa  
Kayuadi, Batang, Nyiur Indah, Tambuna, Rajuni, Jinato, Tarupa Dan Desa  
Latondu.
8. Kecamatan Pasimasunggu terletak di kepulauan memiliki 6 Desa yaitu : Desa  
Kembang Ragi, Ma'minasa, Labuang Pamajang, Masungke, Bontosaille, dan  
Desa Tanamalala.
9. Kecamatan Pasimasunggu Timur terletak di kepulauan memiliki 4 Desa yaitu :  
Desa Bontobulaeng, Bontoharu, Bonto Malling, dan Desa Lembang Baji.

10. Kecamatan Pasi Marannu Terletak di kepulauan memiliki 6 Desa yaitu : Desa Bonerate, Lambego, Bonea, Majapahit, Batu Bingkung, dan Desa Komba-Komba.
11. Kecamatan Pasi Lambena terletak di kepulauan memiliki 5 Desa yaitu : Desa Kalaotoa, Garaupa, Lembangmatene, Polu Madu, dan Desa Karumpa.

Sebagai daerah agraris, penduduk Selayar sebagian besar petani dan nelayan. Bahasa yang dipergunakan penduduk Selayar umumnya termasuk rumpung bahasa makassar dialek Konjo, dimana huruf dan tulisan yang digunakan adalah Aksara Lontara. Namun terdapat pula bahasa lokal yang hanya digunakan dan dimengerti oleh penduduk setempat seperti bahasa Laiyolo, bahasa Bonerate, bahasa Bajo, bahasa Barang-barang, dan bahasa Lambego.

Letak georafis Kabupaten Kepulauan Selayar dapat dijadikan petunjuk bahwa daerah ini beriklim tropis. Keadan iklim dan letak lintangnya menyebabkan seluruh kawasan pulau selayar berlaku 2 musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Musim hujan terjadi antara bulan Desember sampai April sedangkan musim kemarau terjadi antara bulan Mei sampai bulan Nopember.

Dari Pembahasan di atas maka dapat dilihat perbandingan antara luas wilayah dengan jumlah penduduk di setiap Kecamatan dalam tabel berikut.:



Tabel 4.1  
**LUAS DAERAH DAN JUMLAH PENDUDUK KAB. KEP. SELAYAR  
 KEADAAN PER 31 DESEMBER 2011**

No. Urut	Kecamatan	Luas (KM <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (jiwa)
1	Pasimarannu	137,48	8334
2	Pasilambena	80,30	6024
3	Pasimasunggu	82,23	6471
4	Taka Bonerate	16,36	10384
5	Pasimasunggu Timur	44,41	6218
6	Bontosikuyu	154,96	13507
7	Bontoharu	101,15	11208
8	Benteng	5,55	17335
9	Bontomanai	121,83	15207
10	Bontomatene	152,08	17004
11	Buki	7,80	14053

*Sumber : BPS Kabupaten Kepulauan Selayar*

#### 4.1.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengalami berapa kali perubahan struktur organisasi yang diantaranya yaitu BKKBN pada Tahun 2002 yang di tetapkan dengan Peraturan Daerah nomor 4 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, kemudian pada Tahun 2006 Perda tersebut di cabut dan diganti menjadi Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2006 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Selayar, yang mana di dalamnya termuat perubahan BKKBN menjadi Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan KB dan pada Tahun 2008 untuk lebih

mengepektifkan Satuan Kerja Perangkat Daerah maka Perda Nomor 1 Tahun 2006 di cabut dan diganti dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar, yang di mana dengan dicabutnya peraturan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diganti menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam suatu badan atau lembaga perlu adanya suatu gambaran secara sistematis agar bagian-bagian itu jelas hubungannya terutama dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, dengan anggapan adanya pembagian tugas fungsi yang tepat. Langkah-langkah selanjutnya adalah menetapkan tanggung jawab bagian-bagian tersebut. Organisasi Pemerintah Kabupaten merupakan wadah bagi pelaksanaan fungsi-fungsi Pemerintahan dan sebagai proses interaksi antara Pemerintah dengan institusi daerah lainnya dan dengan masyarakat sebagai pilar pembangunan daerah. Dengan kewenangan yang diberikan kepada daerah dalam menentukan struktur organisasinya, diperlukan dukungan kemampuan teknis dan wawasan yang luas dari pelaku dibidang kelembagaan Pemerintah Daerah dalam merumuskan, mendesain dan mengimplementasikan Visi dan Misi Pemerintah Daerah ke dalam struktur organisasi Pemerintah Daerah dan Kecamatan. Atas dasar hal tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar telah mengeluarkan peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 29 tahun 2009 tentang tugas pokok dan fungsi organisasi Camat, Sekertaris, Sub Seksi, dan Seksi pada Kecamatan dalam wilayah Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tabel 4.2  
**DATA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KAB. KEP. SELAYAR SELAMA  
 TAHUN 2008 - 2012**

No.	Tahun	Jumlah Pegawai	$\Sigma$ Rata-rata Pegawai yang dipelayanan
1.	2008	40	10%
2.	2009	41	15%
3.	2010	37	13%
4.	2011	60	25%
5.	2012	68	37%

*Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2013*

#### 4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Secara menyeluruh mengenai tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sudah sangat jelas tercantum dalam Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 8 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi, Kepala Dinas, Sekretaris, Sub Bagian, Bidang, dan Seksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Adapun tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum dijelaskan dibawah ini yaitu sebagai berikut :

##### **Pasal 1**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar adalah unsur pembantu Bupati sebagai pelaksana Otonomi Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang

berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### **Pasal 2**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan azas Otonomi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas pembantuan.

#### **Pasal 3**

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Membantu Bupati dalam pelayanan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Mengadakan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **A. SUSUNAN ORGANISASI**

#### **Pasal 4**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, terdiri dari :
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  2. Sub Bagian Hukum dan Perencanaan
  3. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri dari :

1. Seksi Pendaftaran Pindah Datang Penduduk:
  2. Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK, KTP dan Biodata Penduduk)
- d. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari :
1. Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak:
  2. Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian
- e. Bidang Pengelolaan Sistem Informastika Administrasi Kependudukan (SIAK) terdiri dari ;
1. Seksi Pengelolaan Database SIAK:
  2. Seksi Pengolahan Laporan Informasi Kependudukan.
- f. Kelompok Jabatan Fungsional
- g. UPT

## **B. TUGAS POKOK DAN FUNGSI**

### **1. KEPALA DINAS**

#### **Pasal 5**

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Umum dan Pembangunan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **Pasal 6**

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 5, Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a. Pembinaan umum, pembinaan teknis, pemberdayaan kelembagaan masyarakat dan penyuluhan:

- b. Pemamfaatan, pengawasan, dan penegakan Peraturan Perundang-undangan:
- c. Pelaksanaan koordinasi Perangkat Daerah dalam penyusunan program, pelaksanaan, dan pengawasan program' dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

## **2. SEKRETARIS**

### **Pasal 7**

Sekretaris adalah unsur pelayanan teknis di bidang administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang sekretaris yang disebut Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas

### **Pasal 8**

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan penatausahaan dan peningkatan kapasitas organisasi dan tata laksana serta urusan hukum dan perundang-undangan, perencanaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, dan keuangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### **Pasal 9**

Dalam penyelenggaraan tugas pokok sebagaimana dimaksud pasal 8. Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. Pelayanan staf baik teknis maupun administrasi kepada Kepala Dinas dan semua bidang di lingkungan Dinas;
- b. Pelaksanaan administrasi ketatausahaan, perlengkapan, kerumahtanggaan, pengelolaan dokumentasi, kearsipandan kepustakaan;

- c. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyusunan program dan kegiatan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan fasilitas penyusunan konsep rancangan peraturan dan keputusan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Proses administrasi dalam rangka penegakan peraturan perundang-undangan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian;
- g. Pelaksanaan penatausahaan, perencanaan kebutuhan dan pemanfaatan keuangan Dinas; dan
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

## **2a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

### **Pasal 10**

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sub bagian pada sekretariat, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

### **Pasal 11**

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas :

- a. Menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan dan memberikan layanan informasi tentang kegiatan dinas;
- b. Melaksanakan urusan kepegawaian, perlengkapan, dan kerumahtanggaan;
- c. Melaksanakan pembinaan SDM aparatur; dan
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

## **2b. Sub Bagian Hukum dan Perencanaan**

### **Pasal 12**

Sub Bagian Hukum dan Perencanaan adalah sub bagian pada sekretariat, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Sub Bagian Hukum dan Perencanaan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

### **Pasal 13**

Kepala Sub Bagian Hukum dan Perencanaan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan dan mengumpulkan peraturan perundang-undangan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Melaksanakan fasilitas penyusunan Konsep Rancangan Peraturan dan Keputusan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Melaksanakan koordinasi dalam rangka penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Melaksanakan kegiatan sosialisasi dan penegakan hukum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Melaksanakan koordinasi dalam menyusun perencanaan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

## **2c. Sub Bagian Keuangan**

### **Pasal 14**

Sub Bagian Keuangan adalah sub bagian pada sekretariat, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Sub bagian Keuangan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris.

**Pasal 15**

Kepala Sub bagian Keuangan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan Administrasi kebutuhan keuangan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Menyiapkan konsep, penyusunan dan mengelola anggaran di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Menyiapkan laporan pertanggung jawaban keuangan dan neraca di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Melaksanakan koordinasi dan tugas-tugas kebendaharaan; dan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

**3. BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK****Pasal 16**

Kepala bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi Kepala Dinas, dalam menyiapkan perumusan dan penyerasian program, kegiatan koordinasi, sosialisasi dan sinkronisasi pelaksanaan penyusunan bidang Pendaftaran Penduduk. Kepala bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan kependudukan;
- b. Sosialisasi dan himbangan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- c. Pelayanan pendaftaran penduduk dalam system administrasi kependudukan;
- d. Koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- e. Evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;

**3b.Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK,KTP, dan Biodata Penduduk)**

**Pasal 18**

Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK,KTP, dan Biodata Penduduk) adalah sub unit pada Bidang Pendaftaran Penduduk, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK,KTP, dan Biodata Penduduk) yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.

Kepala Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK,KTP, dan Biodata Penduduk) mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pelayanan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk;
- b. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam rangka penerbitan KK, KTP, dan Biodata Penduduk;
- c. Melaksanakan penerbitan/pencetakan dokumen kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk);
- d. Melaksanakan Penatausahaan dokumen kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk)
- e. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan hasil pelayanan penerbitan dokumen kependudukan;
- f. Melaksanakan sosialisasi tentang dokumen kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk); dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

#### 4. BIDANG PENCATATAN SIPIL

##### Pasal 19

Bidang Pencatatan Sipil adalah unsure pelaksanaan teknis di bidang Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara teknis koordinatif melalui Sekretaris.

Dalam penyelenggaraan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan Pencatatan Sipil di daerah;
- b. Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi Pencatatan Sipil;
- c. Penyelenggaraan pelayanan Pencatatan Sipil dalam system Administrasi Kependudukan;
- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Pencatatan Sipil;
- e. Pengawasan atas penyelenggaraan Pencatatan Sipil; dan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

##### 4a. Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan Anak Dan Pengakuan Anak

##### Pasal 20

Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak adalah sub unit pada bidang Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.



**Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan dan Pengakuan Anak** mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pelayanan administrasi pencatatan kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak;
- b. Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil hasil pencatatan kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak;
- c. Melaksanakan penatausahaan dokumen hasil pencatatan kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak;
- d. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pencatatan kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak;
- e. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait mengenai pencatatan kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak
- f. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelayanan pencatatan kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

#### **4b. Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian**

##### **Pasal 21**

Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian adalah sub unit pada Bidang Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan, perceraian dan Kematian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian & Kematian mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pelayanan administrasi pencatatan perkawinan, perceraian dan kematian;
- b. Melaksanakan penerbitan Dokumen Pencatatan Sipil hasil pencatatan perkawinan, perceraian dan kematian ;
- c. Melaksanakan penatausahaan dokumen hasil pencatatan perkawinan, perceraian dan kematian;
- d. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pencatatan perkawinan, perceraian dan kematian ;
- e. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian dan kematian ;
- f. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam bidang pencatatan perkawinan, perceraian dan kematian ;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

**5. Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)**

**Pasal 22**

Bidang pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah unsur pelaksana teknis di Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan , dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara teknis koordinatif melalui sekretaris.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan pengelolaan Administrasi Kependudukan skala Kabupaten;
- b. Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. Koordinasi pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- e. Evaluasi pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola Informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Pengawasan dan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

#### **5a. Seksi Pengelolaan Database SIAK**

##### **Pasal 23**

Seksi pengelolaan Database SIAK adalah sub unit pada Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi Pengelolaan Database SIAK yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Kepala Seksi Pengelolaan Database Siak mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan perekaman data kependudukan hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- b. Melaksanakan penerbitan Nomor Induk Penduduk melalui SIAK;
- c. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data SIAK;
- d. Melaksanakan pengelolaan dan administrasi database SIAK;
- e. Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; dan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

#### **5b. Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan**

##### **Pasal 24**

Seksi Pengelolaan Database SIAK adalah sub unit pada bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi Pengelolaan Database SIAK yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Kepala Seksi Pengelolaan Database SIAK mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan perekaman data kependudukan hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
- b. Melaksanakan penerbitan Nomor Induk Penduduk melalui SIAK;

- c. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data SIAK;
- d. Melaksanakan pengelolaan dan administrasi database SIAK;
- e. Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil; dan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

### **5c. Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan**

#### **Pasal 26**

Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan adalah sub unit pada Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi Pengelolaan laporan Informasi Kependudukan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Administrasi Informasi Kependudukan (SIAK).

Kepala Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pengelolaan laporan Informasi Administrasi Kependudukan Skala Kabupaten;
- b. Melaksanakan pelaporan Informasi Administrasi Kependudukan Skala;
- c. Melaksanakan penyajian dan desiminasi data dan informasi Administrasi Kependudukan; dan
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

## **6. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL**

### **Pasal 27**

- 1) Kelompok Jabatan Fungsional adalah unsure pelayanan teknis di lingkungan pemerintah daerah
- 2) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior selaku Ketua Kelompok yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati

## **7. STAF**

### **Pasal 28**

- 1) Tugas staf adalah penjabaran dari tugas pokok Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi dalam bentuk daftar uraian tugas yang akan ditetapkan kemudian dengan Keputusan Kepala Dinas.
- 2) Daftar uraian tugas staf merupakan rincian yang akan didistribusikan kepada semua staf berdasarkan kebutuhan.

### **4.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar**

Rencana strategik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dijabarkan dalam pernyataan visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai, yaitu :

#### **VISI :**

“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Prima Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”

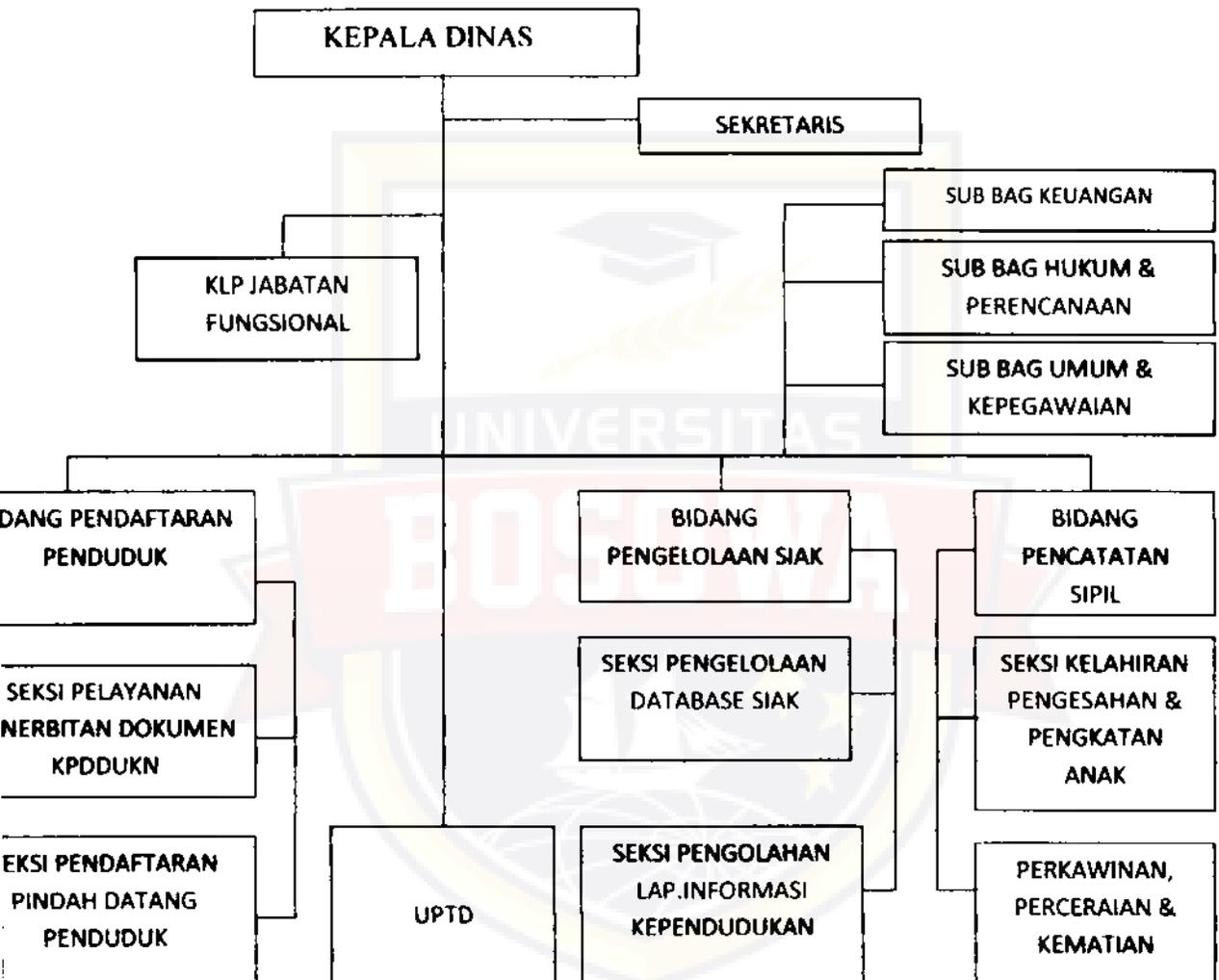
**MISI :**

1. Menyediakan layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan/ masyarakat.
2. Menyediakan data dan informasi Kependudukan Kabupaten Kepulauan Selayar yang akurat dan terpercaya.
3. Memberikan edukasi kepada masyarakat dan Stakeholder mengenai pentingnya Administrasi Kependudukan.
4. Memberikan kontribusi pada perbaikan tata kelola pemerintahan melalui pendayagunaan data dan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk pelayanan public, penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

**4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi tersebut di atas maka Susunan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1  
**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
 KEPULAUAN SELAYAR  
 TAHUN 2013**



*Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2013*

Untuk menunjang semua kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka kerja sama antara staf dan pimpinan sangat di perlukan untuk tercapainya dan terlaksananya tugas pokok dan fungsi masing-masing dan juga tak kalah pentingnya adalah pelayanan pada masyarakat

yang maksimal agar semua dapat terlaksana dengan tepat waktu agar sejalan dengan visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **4.2 Deskripsi Data**

### **4.2.1 Kondisi Kepegawaian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar**

#### **a. Berdasarkan Struktur Golongan**

Pengawasan terhadap pelayanan kepada masyarakat pada hakekatnya merupakan tugas dan tanggung jawab setiap unsur pimpinan mulai dari tingkat teratas sampai pada pimpinan unit organisasi terendah, akan tetapi secara fungsional dan administratif tugas tersebut ditangani oleh bagian pendaftaran penduduk.

Perkembangan Kepegawaian dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat diuraikan seperti di bawah ini. Jumlah Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar tahun anggaran 2012 sebanyak 22 orang dengan rincian data karakteristik responden yang dilihat dari segi golongan kepangkatan, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan menurut jabatan yang berkaitan data variabel penelitian berikut :

Tabel 4.3  
**JUMLAH PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
 DAN PENCATATAN SIPIL KAB. KEP.SELAYAR DIRINCI  
 BERDASARKAN GOLONGAN TAHUN 2012**

Golongan	Jumlah Responden	Persentase (%)
IV	3	13,63
III	13	59,09
II	6	27,28
I	-	0,00
Jumlah	22	100,00

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2013*

Berdasarkan data tabel 4.3 tersebut di atas, nampak dari jumlah pegawai negeri sipil yang berkantor pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terdapat 3 responden yang bergolongan IV atau dengan tingkat presentase dari 13,63 %. Selanjutnya terdapat 13 responden yang bergolongan III atau dengan tingkat presentase sebesar 59,09 %. Kemudian terdapat 6 responden yang bergolongan II atau dengan tingkat presentase sebesar 27,28 % dan selanjutnya terdapat untuk golongan I di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar tidak ada atau 0,00 %.

Kalau dianalisa data tabel tersebut di atas, maka dapat dikatakan struktur kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masih didominasi oleh rata-rata golongan III. Golongan III dalam struktur kepegawaian dapat disederajatkan dengan pegawai yang berlevel pendidikan sarjana strata satu (S1) dan diploma 3 (D3). Tingginya level



pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, maka dapat dikatakan tingkat produktivitas kerja mereka relatif tinggi.

#### **b. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pada setiap aktivitas kegiatan organisasi apakah itu pemerintahan atau swasta, pasti membutuhkan tenaga kerja apakah tenaga kerja yang berjenis kelamin wanita terlebih lagi yang berjenis kelamin pria. Dalam konteks ketenaga kerjaan pada dasarnya tenaga kerja pria dan wanita sama saja karena sama-sama mampu mengerjakan sesuatu pekerjaan perkantoran.

Jumlah tenaga kerja atau Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yang dirinci berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4  
**JUMLAH PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KAB. KEP. SELAYAR DIRINCI  
BERDASARKAN JENIS KELAMIN TAHUN 2012**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	26	38,24
Perempuan	42	61,76
<b>Jumlah</b>	<b>68</b>	<b>100,00</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2011*

Berdasarkan data tabel 4.4 tersebut di atas, nampak jumlah tenaga kerja atau pegawai negeri sipil yang berkantor pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar lebih banyak jenis kelamin perempuan yaitu 42 orang dengan presentase 61.76 % dari 68 responden pegawai

negeri sipil, sedangkan jenis kelamin laki sebanyak 26 orang dengan presentase 38,24 %

**c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan sangat dibutuhkan dalam setiap kegiatan pekerjaan. Jenis apapun pekerjaan tersebut. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi seorang pekerja mampu menciptakan kinerjanya sehingga tujuan-tujuan dari perusahaan atau instansi pemerintah dapat tercapai. Berdasarkan pada ulasan tersebut, maka untuk mengetahui klasifikasi pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5  
**JUMLAH PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KAB. KEP. SELAYAR DIRINCI  
 BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN  
 TAHUN 2012**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	S.3	-	0,00
2	S.2	2	2,94
3	S.1	45	66,17
4	D.3	2	2,94
5	D.2	-	0,00
6	SLTA	19	27,95
7	SLTP	-	0,00
TOTAL		68	100%

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun (2013).*

Berdasarkan data pada tabel 4.5. tersebut di atas, nampak jumlah Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yang berlevel pendidikan strata satu (S1)

sebanyak 45 orang atau dengan persentasenya sebesar 66,17 % dan selanjutnya yang berlevel pendidikan strata dua (S2) sebanyak 2 orang atau dengan tingkat persentase sebesar 2,94 %, sedangkan yang berlevel pendidikan hanya tamatan Sekolah Lanjutan Atas (SMA) hanya sebanyak 19 orang responden atau dengan persentase sebesar 27,95 %.

Gambaran tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pegawai berdasarkan latar belakang pendidikan cukup memadai mengingat dari 68 responden terdapat 45 yang berklasifikasi berpendidikan Sarjana. Dan dari data ini pula pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar lebih didominasi oleh tingkat pendidikan Strata 1 (S1).

### **4.3 Analisis Data.**

#### **4.3.1 Analisis Produktivitas Kerja Karyawan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar**

Pada analisis ini, penulis akan mengkaji sampai seberapa besar kemampuan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Oleh karena itu, harus diketahui pula apa keluaran yang dihasilkan oleh instansi ini sehingga dapat diukur tingkat produktivitasnya. Untuk mengetahui berapa besar produktivitas karyawan pegawai negeri sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat dilihat pada tabel berikut yaitu :

Tabel 4.6  
**JUMLAH PENDUDUK KAB. KEP. SELAYAR YANG  
 MEMILIKI KTP, KK DAN AKTE KELAHIRAN  
 TAHUN 2010 – 2012**

THN	JML PDDK	KK	KTP	AKTA KELAHIRAN
2010	132.333	13.322	11.267	3.567
2011	134.266	23.883	33.187	4.568
2012	135.858	36.916	78.430	4.095

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, Data Diolah 2013*

Berdasarkan data tabel 4.6 tersebut di atas, nampak dari jumlah penduduk Kabupaten Kepulauan Selayar secara rata-rata dari tahun 2010 hingga tahun 2012 dalam kurun waktu tiga tahun atau dari tahun 2010 ke tahun 2012 KK, KTP dan AKTA KELAHIRAN sudah mencapai 68,22%.

Berdasarkan jumlah penduduk sebagai output atau luaran yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, maka untuk mengetahui berapa besar produktivitas karyawan terlebih dahulu di jelaskan jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari tahun 2010 hingga tahun 2012 yaitu :

Tabel 4.7  
**DATA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KAB. KEP. SELAYAR TAHUN 2010 – 2012**

Tahun	Jumlah Pegawai (Orang)	Perkembangan (%)
2010	37	13,22
2011	60	23,45
2012	68	32,00

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, Diolah 2013*

Berdasarkan jumlah pegawai negeri sipil dan berdasarkan pada jumlah output atau luaran jumlah KK,KTP dan Akta Kelahiran yg mampu di cetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka dapatlah diketahui berapa besar produktivitas para karyawan pegawai negeri sipil pada instansi tersebut yaitu :

Tabel 4.8  
**ANALISIS PRODUKTIVITAS PEGAWAI PADA DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KAB. KEP. SELAYAR  
 TAHUN 2010 - 2012**

Tahun	Output/Luaran KK,KTP&AKTE	Input/Masukan Jumlah Pegawai	Produktivitas (%)
2010	28.156	37	76,09
2011	89.794	60	1,496
2012	119.441	68	1,756
<b>Rata-rata</b>	<b>79.130</b>	<b>55</b>	<b>1,109</b>

*Sumber : Hasil Analisis Tahun 2013*

Berdasarkan hasil analisis tersebut di atas, produktivitas karyawan pegawai negeri sipil pada bagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dari tahun 2010 hingga tahun 2012 mengalami fluktuasi kenaikan produktivitas dan rata-rata produktivitas selama kurun waktu 2010 hingga tahun 2012 sebesar yaitu sebesar 1,109 % dan hal ini masih dianggap rendah.

#### **4.3.2 Peranan Kemampuan Pelayanan Pada Masyarakat Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja**

##### **a. Peranan Faktor Kemampuan Pegawai**

Segala jenis pekerjaan dalam suatu organisasi apakah organisasi pemerintah atau pun swasta, merupakan suatu kesatuan sistem yang terkoordinir antara satu karyawan dengan karyawan yang lain. Oleh karena itu, apabila terdapat salah satu karyawan yang sering melakukan kesalahan-kesalahan yang berulang-ulang itu berarti kemampuan pegawai tersebut rendah, ini akan mengganggu suatu sistem kerja yang telah lama dibangun sebelumnya dan apabila hal ini berjalan dan tidak mendapat bimbingan dari atasan, maka dari satu karyawan yang berubah demikian akan mempengaruhi kinerja karyawan lain. Sehingga secara akumulatif seluruh karyawan ikut terganggu dan akan menurun produktivitas kerjanya.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan para karyawan pegawai negeri sipil (PNS) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, penulis mendapatkan beberapa informasi-informasi yang sangat berarti guna penyusunan

skripsi ini informasi tersebut sangat berfariatif ada yang mengatakan sangat setuju dan ada yang mengatakan setuju, ragu-ragu dengan jawaban dan lain-lain.

Agar penulisan skripsi ini sesuai dengan apa yang diharapkan dan sesuai arahan pembimbing dan para penguji proposal terdahulu agar setiap jawaban responden diberi bobot maka hasilnya yaitu :

- a. Yang mengatakan sangat setuju diberi bobot 5
- b. Yang mengatakan setuju diberi bobot 4
- c. Yang mengatakan ragu-ragu dengan jawaban 3
- d. Yang mengatakan tidak setuju diberi bobot 2
- e. Yang mengatakan sangat tidak setuju dibobot 1

Dari hasil pembobotan tersebut di atas dan berdasarkan hasil wawancara dengan responden didapatkan data dalam bentuk distribusi frekuensi yaitu :

Tabel 4.9  
**DISTRIBUSI FREKUENSI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG  
 KEMAMPUAN PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KAB. KEP. SELAYAR  
 TAHUN 2012**

Tanggapan Responden	Distribusi Frekuensi	Presentase Kumulatif (%)
Sangat Setuju	11	0,5
Setuju	7	31,81
Ragu-Ragu	3	13,63
Tidak Setuju	1	04,54
Sangat Tidak Setuju	-	0,00
Jumlah	22	100,00

*Sumber : Hasil Wawancara Dengan Responden, Data Diolah Kembali Tahun 2013*

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas, nampak 11 responden yang mengatakan sangat setuju dengan penerapan kemampuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, serta dengan presentase kumulatifnya sebesar 0,5 %. Selanjutnya yang mengatakan setuju terdapat 7 orang responden atau dengan presentase kumulatif yaitu sebesar 31,81 %. Sedangkan yang memberi jawaban ragu-ragu atas pertanyaan yang diberikan sebanyak 3 orang responden dengan presentase 13,63 % dan yang menjawab tidak setuju masing-masing sebanyak 1 orang responden atau dengan presentase kumulatif yaitu sebesar 04,54 %.

#### **b. Peranan Faktor Pelayanan Masyarakat**

Dari beberapa penghambat atau faktor yang menyebabkan para karyawan tidak mampu melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, pada dasarnya secara umum semua karyawan menghadapi hambatan-hambatan semacam itu di instansi manapun apakah pemerintah atau swasta, faktor penghambat tersebut pasti ada. Oleh karena itu, sebagai pimpinan dalam suatu organisasi seharusnya harus pandai-pandai menilai bawahannya yang mana patut untuk diberikan beban pekerjaan dan mana yang tidak sehingga didalam pemberian upah atau kompensasi tidak salah sasaran.

Berdasarkan penjelasan permasalahan tersebut di atas, juga dihadapi oleh beberapa karyawan pegawai negeri sipil (PNS) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, karena dari hasil wawancara dengan membagi daftar pertanyaan penulis mendapatkan beberapa

tanggapan yang sangat bervariasi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10  
**DISTRIBUSI FREKUENSI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG  
 KETEPATAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT PADA  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KAP. KEP. SELAYAR  
 TAHUN 2012**

Tanggapan Responden	Distribusi Frekuensi	Presentase Kumulatif (%)
Sangat Setuju	2	09,09
Setuju	2	09,09
Ragu-Ragu	13	59,09
Tidak Setuju	5	22,72
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	22	100,00

*Sumber : Hasil Wawancara Dengan Responden, Data Diolah Kembali Tahun 2013*

Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas, nampak terdapat 2 responden dari 22 responden yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar mengatakan sangat setuju dengan ketepatan tugas melaksanakan Pelayanan pada masyarakat yang diberikan dari atasan kepadanya atau dengan presentase kumulatifnya yaitu sebesar 09,09 %. Selanjutnya yang mengatakan setuju terdapat 2 orang responden atau dengan presentase kumulatifnya yaitu sebesar 09,09 %. Kemudian yang menjawab ragu-ragu terhadap pertanyaan yang diberikan kepadanya sebanyak 13 responden atau dengan presentase kumulatifnya yaitu sebesar 59,09 %. Selanjutnya yang mengatakan tidak setuju dengan ketepatan melaksanakan tugas Pelayanan pada masyarakat yang diberikan dari atasan kepadanya yaitu sebanyak 5 orang

responden atau dengan presentase kumulatifnya yaitu sebesar 22,72 %. Sedangkan yang mengatakan sangat tidak setuju dengan ketepatan melaksanakan tugas pelayanan pada masyarakat tugas, tidak ada responden

### **c. Peranan Produktivitas Kerja**

Setiap kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang pekerja selalu menginginkan pekerjaan tersebut cepat diselesaikan. Untuk dapat menyelesaikan dengan cepat pekerjaan tersebut, maka para pekerja tersebut harus didukung oleh beberapa faktor antara lain a) lingkungan kerja yang kondusif, b) skill atau keterampilan kerja c) tingkat pendidikan d) kedisiplinan kerja, e) insentif, f) penghargaan, g) dan lain-lain.

Oleh karena itu, setiap kantor apapun yang namanya pekerjaan tidak pernah terputus-putus, hal ini karena permasalahan-permasalahan yang ada pada kantor baik permasalahan internal maupun eksternal selalu ingin diselesaikan secara efektif dan efisien, dan apabila masalah yang satu teratasi maka akan muncul permasalahan baru dan kesemuanya itu harus mampu di kerjakan dan bahkan dengan begitu banyaknya masalah kadangkala pekerjaan itu bertumpuk dan harus diselesaikan sesegera mungkin.

Berdasarkan pada penjelasan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar juga berusaha mendorong motivasi kerja karyawannya dan apakah karyawan pada dinas ini sependapat dengan begitu pentingnya produktivitas kerja guna mencapai suatu prestasi kerja. Berdasarkan pada hal tersebut, maka untuk mengetahui lebih jelas tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini yaitu :

Tabel 4.11  
**DISTRIBUSI FREKUENSI TANGGAPAN RESPONDEN PENTINGNYA  
 PRODUKTIVITAS KERJA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KAB. KEP. SELAYAR  
 TAHUN 2012**

Tanggapan Responden	Distribusi Frekuensi	Presetase Kumulatif (%)
Sangat Setuju	2	09,09
Setuju	10	45,45
Ragu-ragu	7	31,81
Tidak Setuju	3	13,63
Sangat Tidak Setuju	-	0,00
<b>Jumlah Sampel</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Hasil Wawancara Lansung Dengan Responden, Data Diolah Tahun 2013

Berdasarkan tanggapan responden tersebut di atas, terdapat 2 Pegawai yang mengatakan sangat setuju pentingnya produktivitas kerja di dalam bekerja atau dengan presentase kumulatif yaitu sebesar 09,09 %, selanjutnya yang mengatakan setuju dari pertanyaan yang diberikan terdapat 10 responden atau dengan presentase kumulatifnya yaitu sebesar 45,45%. Kemudian yang mengatakan ragu-ragu dari jawaban mereka terhadap pertanyaan yang diberikan terdapat 7 responden atau dengan presentase kumulatifnya yaitu 31,81 %, selanjutnya yang mengatakan tidak setuju terdapat 3 responden dengan presentase kumulatif yaitu sebesar 13,63 % , tidak ada responden dan yang mengatakan sangat tidak setuju.

#### 4.3.3 Analisis Data Kemampuan Pelayanan kepada Masyarakat dan Perilaku Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja

Sebelum masuk dalam inti pembahasan pada skripsi ini, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan tentang variabel-variabel yang akan digunakan dan kemudian juga akan dijelaskan yang mana variabel bebas (*independen*) dan yang



mana variabel terikat (*dependen*). Variabel-variabel yang akan digunakan dalam analisis kemampuan pelayanan pada masyarakat terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Selayar yaitu variabel Kemampuan Pegawai yang disimbol  $X_1$ , dan kegiatan pelaksanaan Pelayanan Masyarakat disimbol dengan  $X_2$ , kedua variabel ini disebut dengan variabel bebas atau independen sedangkan untuk produktivitas kerja disimbol dengan (Y) dan variabel ini disebut variabel *dependen*.

Dalam analisis ini juga penulis akan mengkaji variabel mana yang paling signifikan dalam memberikan pengaruh apakah Kemampuan Pegawai, atau Pelayanan pada Masyarakat yang paling besar pengaruhnya dan paling signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Adapun tabel analisis regresi yang digunakan yaitu analisis regresi berganda tiga variabel yaitu dua variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y).

Pada analisis regresi berganda ini, dalam pengelolaannya penulis menggunakan program pengolahan data yaitu program SPSS For Windows dan tabel Analisis regresi berganda dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12  
**ANALISA REGRESI BERGANDA KEMAMPUAN PELAYANAN PADA  
 MASYARAKAT TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
 PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
 PENCATATAN SIPIL KAB. KEP. SELAYAR  
 TAHUN 2012**

N (sampel)	Produktivitas Kerja (Y)	Kemampua Pegawai (X1)	Pelayanan Pada Masyarakat (X2)
1	5	5	5
2	5	5	5
3	4	5	4
4	4	5	4
5	4	5	3
6	4	5	3
7	4	5	3
8	4	5	3
9	4	5	3
10	4	5	3
11	4	5	3
12	4	4	3
13	3	4	3
14	3	4	3
15	3	4	3
16	3	4	3
17	3	4	3
18	3	4	2
19	3	3	2
20	2	3	2
21	2	3	2
22	2	2	2
Jml	77	94	67

Sumber : Hasil Wawancara dan Diolah Kembali Tahun 2013

Data variabel *independen* kemampuan pegawai (X1), dan pelayanan pada masyarakat (X2), serta data variabel *dependen* produktivitas kerja (Y) tersebut di atas jika dikelola dengan menggunakan program SPSS for Windows, maka hasilnya yaitu lihat lampiran :

$$R \text{ (korelasi)} = 0,890$$

$$R^2 \text{ (determinasi)} = 0,792$$

$$b_0 \text{ Constant} = 1,627$$

$$b_1 \text{ Kemampuan} = 0,381 X_1$$

$$b_2 \text{ Pelayanan pada masyarakat} = 0,289 X_2$$

Berdasarkan hasil analisa data tersebut di atas, dan apabila disubstitusi ke persamaan regresi maka hasilnya yaitu :

$$Y = 1,627 + 0,381 X_1 + 0,289 X_2$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut di atas, dan apabila diinterpretasikan maka akan memberikan arti dan masukan bagi pengambil kebijakan yaitu dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yaitu sebagai berikut :

$b_0 = 1,627$ , artinya apabila tidak terjadi perubahan atau peningkatan sebesar 1 % pada kemampuan pegawai ( $X_1$ ), pelayanan pada masyarakat ( $X_2$ ), maka akan meningkatkan produktivitas kerja pegawai negeri sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebesar 1,627 persen dengan asumsi faktor-faktor lain tidak mengalami perubahan (*constant*).

$b_1 = 0,381$ , artinya apabila terjadi peningkatan kemampuan pegawai ( $X_1$ ) sebesar 1%, maka akan meningkatkan produktivitas kerja pegawai negeri sipil pada

bagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebesar 0,381 persen dengan asumsi faktor-faktor lain dinyatakan konstan.

$b_2 = 0,289$ , artinya apabila terjadi peningkatan perubahan pelayanan masyarakat ( $X_2$ ) sebesar 1 %, maka akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan pegawai negeri sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebesar 0,289 persen dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap konstan

$R = 0,890$ , artinya secara parsial pengaruh variabel independen kemampuan pegawai ( $X_1$ ), dan pelayanan masyarakat ( $X_2$ ), terhadap variabel dependent peningkatan produktivitas kerja ( $Y$ ) sangat berkorelasi positif sebesar nilai  $r = 0,890$  atau 89,0 %, selebihnya 11,0 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan sebagai variabel prediktor (mempengaruhi).

$R^2 = 0,792$ , artinya secara *aggregate* atau bersama-sama pengaruh variabel independen  $X$  terhadap variabel dependen  $Y$  sangat signifikan sebesar nilai  $r^2 = 0,792$  atau sebesar 79,2%, selebihnya 20,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan sebagai variabel prediktor (mempengaruhi).

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Untuk itu Kesimpulan yang dihasilkan dari pembahasan bab-bab sebelumnya antara lain:

1. Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa golongan dan tingkat pendidikan, serta jenjang pelatihan pejabat struktural pada Dinas yang mengurus masalah teknis dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan yaitu Bidang Pendaftaran Penduduk dan SLAK yaitu masuk dalam kategori baik dan mampu

2. **Pelatihan-pelatihan penunjang Pegawai**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengurus mengenai pelayanan Dokumen kependudukan, pelatihan – pelatihan yang diterima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Jadi kesimpulan yang dapat ditarik bahwa jenis pelatihan yang diterima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dan tepat sasaran dalam rangka meningkatkan kemampuan aparat demi terciptanya kualitas yang baik dalam melayani.

3. **Sarana dan Prasarana**

Kesimpulan yang dapat di ambil dari hasil penelitian menyangkut sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa sarana dan prasarana yang tersedia belum maksimal, khususnya penggunaan computer, lemari berkas, dan kendaraan operasional. Disamping itu suasana

kantor yang belum kondusif dan terasa sempit jika dibandingkan dengan beban kerja dan jumlah pegawai yang bertugas.

4. Faktor Pendukung kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan

a) Kerjasama Antar Pegawai

Kerjasama antar pegawai, baik antara pimpinan dan bawahan, antara sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai hendaknya saling bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang diemban.

b) Pelatihan-pelatihan bagi Pegawai

Pelatihan-pelatihan bagi Pegawai diperlukan untuk menunjang dan meningkatkan ketrampilan dan kemampuan Pegawai sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

c) Sosialisasi

Sosialisasi pelayanan dokumen kependudukan merupakan aktifitas memperkenalkan mamfaat kepemilikan dokummen kependudukan kepada masyarakat agar mereka dapat memahaminya.

5. Faktor yang menghambat kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan.

a. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat .

- b. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai pelaksana tugas dalam pelayanan dokumen kependudukan itu sendiri secara kuantitas masih kurang proporsional.
- c. Dana operasional dalam pelaksanaan tugas pelayanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang mencukupi itu dapat dilihat pada sarana dan prasarana penunjang yang masih kurang serta kesejahteraan pegawai yang dirasa masih rendah.
- d. Biaya Administrasi merupakan kendala yang dialami oleh sebagian masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar yang berpendapatan kecil.

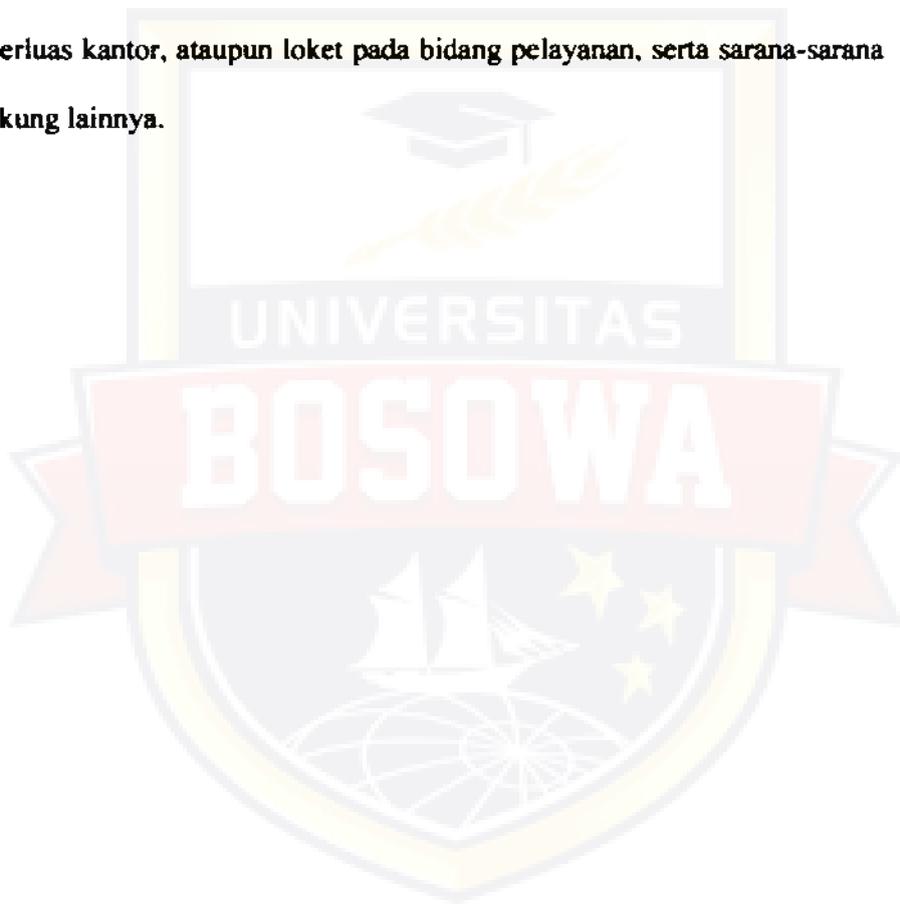
## 5.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah di uraikan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan kemampuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dalam pelayanan dokumen kependudukan adalah sebagai berikut :

- a. Menyangkut masalah pengawasan penertiban dokumen kependudukan seharusnya pemerintah membuat satu peraturan yang mengikat kepada pihak Kelurahan dan Kecamatan agar supaya turun bersama-sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar untuk melakukan sosialisasi pada tiap-tiap kecamatan secara berkala.
- b. Dengan melihat kondisi sosial ekonomi masyarakat di Kabupaten Kepulauan Selayar, ada beberapa golongan masyarakatnya kurang mampu,oleh karena itu

penulis merasa pemerintah harus memperhatikan ulang mengenai kebijakan dokumen kependudukan dari segi administrasi.

- c. Agar tercipta kepuasan masyarakat selama dalam pengurusan, maka sudah seharusnya pemerintah menyediakan sarana dan prasarana yang bisa menunjang kelancaran dalam pelayanan dokumen kependudukan, seperti memperluas kantor, ataupun loket pada bidang pelayanan, serta sarana-sarana pendukung lainnya.



- Anwar Prabu Mangkunegara, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Remaja Rosda Karya.
- Hasimbuan, S.P, Malayu 2002, *MSDM*, edisi revisi, Bumi Aksara Jakarta.
- Hasibuan, Melayu, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*, Penerbit Bumi Karsa, Jakarta.
- Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada Yogyakarta, 2007
- Handoko, T. Hani, (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (edisi 2)* Yogyakarta BPFC
- Muehdrasah Simungan, *Produktivitas, Apa Dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000 <http://www.kajianpustaka.com/2012/11/produktivitas-ke>
- Mathis, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama PDF/Adobe Acrobat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hamalik, *Dasar-dasar pengembangan Kurikulum*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2009
- Supnu, *Pelayanan Publik*, PT. Alumni, Bandung, 2007
- Yansih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta,
- Yansih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar Yogyakarta,
- Juan Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2009
- Studi Penelitian Suatu Praktek, Jakarta, PT. Rineka Cipta,
- Manajemen Sumber Daya Manusia, Produktivitas Kerja* Mada univarsity Press, Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA