

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

Pahriadi¹, Uhaib As'ad², Akhmad Nikhrawi Hamdie³

¹Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska)
Banjarmasin, NIM19120074

²Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska)
Banjarmasin, NIDN 1106036001

³Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska)
Banjarmasin, NIDN 1105026401

Email : pahriadi594@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang saat ini banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini sudah banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya pencatatan sipil warga negara Indonesia. Pasalnya, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri tengah menggalakkan program pencatatan sipil. Banyak masyarakat yang membuat e-KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, akta nikah, dan lain sebagainya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Namun saat ini banyak masyarakat yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawainya. Hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai yang bermasalah sehingga mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan. Peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sebagai objeknya, karena banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, daya tanggap, tanggung jawab dan akuntabilitas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan teknik survei deskriptif dan triangulasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang dengan SEKRETARIS DISDUKCAPIL sebagai informan kunci. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan analisis data deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin kurang baik dan sangat perlu ditingkatkan terutama pada indikator daya tanggap dan tanggung jawab.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Tanggung Jawab, dan Akuntabilitas.

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration is a government agency that currently provides a lot of services to the community. Nowadays, many people are aware of the importance of civil registration of Indonesian citizens. Because the government through the Ministry of Home Affairs is promoting the civil registration program. Many people make e-ID cards, birth certificates, family cards, marriage certificates, and so on at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin. But now many people who deal with the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin feel uncomfortable with the services provided by employees. This is caused by the performance of problematic employees resulting in a decrease in service quality. The researcher chose the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin as the object, because many people complained about the services provided by employees at the Office of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin. The main objective of this research is to find out and analyze the performance of employees at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin based on indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The type of research used in this study is qualitative using descriptive surveys and triangulation

techniques. There were 7 informants in this study with the DISDUKCAPIL SECRETARY as the key informant. Data collection techniques by interviews and descriptive data analysis through a qualitative approach. This study concludes that the performance of employees at the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin is not good and really needs to be improved, especially on the indicators of responsiveness and responsibility.

Keywords: Employee Performance, Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad , 2010. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta : BPFE
- Danim, Sudarwan. 2012. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta :
- Handoko, T. Hami. 2012. Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Malayu, Hasibuan, S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta :Bumi Aksara
- Husein Umar. 2011. Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Prima
- I Gusti Ngurah, Gorda, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua. Denpasar : Astabarata Bali
- John, Newstrom, 2011. Organizations Behavior, Human Behavior at Work. W. F. MCGraw-Hill International
- Robbins SP & Judge, Timothy 2013. Perilaku Organisasi, Jakarta: Salemba Empat Hal 22.
- Martinis Yamin dan Maisah. 2010. Kepemimpinan dan manajemen masa depan. Bogor: IPB Press.
- Martoyo Susilo. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 11. Jogjakarta: BPFE
- Moekijat. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: MandarMaju
- Oemar, Yohanes. 2010. Pengaruh pemberian reward terhadap kepuasan kerja karyawan pada bank riau. Jurnal Aplikasi Manajemen, 5(1):126-131.
- Robbins, S., dan Timothy A. J. 2012. Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour.
- Sedarmayanti. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-7. Bandung : Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Normal: Achieving Resilience & Ensuring Sustainable Future (p. 355)