

**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI



**Oleh:
Rugun Josepita Manalu
141010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**KINERJA PENGAWAI DINAS KEPEDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Rugun Josepita Manalu
141010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**KINERJA PENGAWAI DINAS KEPEDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

Oleh:

Rugun Josepita Manalu

141010055

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam , 16 Februari 2019

**Azhar Abbas, S.Sos., M.Si.
Pembimbing**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun diperguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbingan.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan, maka saya tersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 16 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Rugun Josepita Manalu
141010055

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini yaitu pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara secara langsung kepada narasumber dan observasi langsung di lapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Narasumber dari penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, kasi Akta Kehiran, Pegawai atau Staff yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam serta masyarakat pengguna layanan. Dari Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Kinerja Pagawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam terbilang belum cukup baik dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari indikator pengukuran kinerja organisasi, yang meliputi Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hal ini dibuktikan kurangnya Sumber Daya Manusia yang tidak mendukung Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam menangani tingginya permintaan pembuatan Akta Kelahiran. Hal ini diperkuat dengan kondisi sarana yang tidak cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan Akta Kelahiran, masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Jadi dari segi Produktivitas pegawai dapat dikatakan kurang Berkualitas karena beberapa penempatan pegawai yang tidak sesuai denagan keahliannya.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pembuatan Akta Kelahiran

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of employees and the factors that influence the performance of employees in the Batam City Population and Civil Registry Service. The type of research used is descriptive qualitative, namely research that describes or describes all events obtained in the field and tells the problem solving that is based on the data obtained, and aims to provide an explanation of the variables under study, in this case the guard at the Population Service and Batam City Civil Registry. Data collection is done by using data collection techniques that are carried out through interviews directly to sources and direct observations in the field and secondary data sourced from books, documents / records / reports and applicable laws and regulations. The sources of this research were the Head of Civil Registration Services Division, the Deed of Death, Employees or Staff at the Batam City Population and Civil Registration Service and the community of service users. The results of the study show that overall the performance of the Batam City Population and Civil Registry Service is not good enough in providing services. Judging from the indicators of organizational performance measurement, which includes Productivity, Service Quality, Response, Responsibility, and Accountability. This is evidenced by the lack of Human Resources that do not support the Batam City Population and Civil Registry Staff Performance in handling the high demand for birth certificates. This is reinforced by the condition of facilities that are not sufficient enough to support the birth certificate service process, there are still public complaints about the services provided. So in terms of productivity employees can be said to be less qualified because of some placement of employees who are not in accordance with their expertise.

Keywords: Employee Performance, Making Birth Certificate

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kelimpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa arahan, bimbingan, dan dorongan berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra S,Ap., M.Si. selaku ketua Prodi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
3. Bapak Azhar Abbas, S.Sos., M.Si. selaku Dosen pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Pengajar serta staff Universitas Putera Batam, yang telah memberi wawasan kepada penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman, serta motivasinya.

5. Ibu Gita Malinda, SSTP selaku kepala bidang (kabid) Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bapak Hidayat Hasbi,S.T. selaku Kepala Seksi Kelahiran yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah bermemberikan berbagai data ataupun dokumen yang dibutuhkan penulis. Dan juga keseluruhan Staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang sangat membantu.
6. Teristimewa Kepada Kedua orangtua penulis ayahanda H. Manalu dan Ibunda S. Siahaan yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk seluruh adik-adik penulis (Supriadi, Gunawan, Josep, Liber, Galang) yang selalu mendukung dan mendoakan.
8. Untuk pacar tercinta Egi Sanjaya Damanik yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan.
9. Teman-teman di Universitas Putera Batam program studi Administrasi Negara angkatan 2014 khususnya Hilda, Ester, Marni dan nurjannah yang selalu menghibur, memberikan semangat yang luar biasa dan membantu ketika penulis mengalami kesulitan selama penyusunan skripsi ini.
10. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kinerja	12
2.2 Bentuk Kinerja Pelayanan Publik.....	14
2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik.....	15
2.4 Pelayanan Publik	16
2.5 faktor pendukung membangun etika kinerja pelayanan publik.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu.....	20
2.7 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Sumber data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28

3.5	Metode Analisi Data.....	30
3.6	Keabsahan Data.....	30
3.7	Lokasi dan jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1.	Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	33
4.1.2.	Tugas dan Fungsi.....	34
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	37
4.1.4.	Suber Daya.....	40
4.1.5.	Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batam Dalam Menyelenggarakan Peleyalanan Publik.....	41
4.1.6.	Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	54
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1.	Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batam.....	58
4.2.2.	Faktor Pendukung Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	62
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran.....	66
DAFTAR PUTAKA		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Struktur organisai tahun 2018.....	39
Gambar 4.2 SDM Disduk Kota Batam tahun 2018	41
Gambar 4.3 Kondisi Masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran	48
Gambar 4.4 Format layanan Akta Kelahiran Online	51
Gambar 4.5 Fasilitas pendukung.....	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekap jumlah Penduduk menurut Akta Kelahiran.....	4
Tabel 1.2 Komposisi berdasarkan Golongan	5
Tabel 3.1 Informan Penelitian pada Pegawai Disduk	29
Tabel 4.1 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2015.....	42
Tabel 4.2 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2016.....	43
Tabel 4.3 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2017.....	44
Tabel 4.4 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2018.....	45

DAFTAR SINGKATAN

SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: <i>Standart Operasional</i>
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KABID PPS	: Kepala bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
KASI Kelahiran	: Kepala seksi Kelahiran
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PERMENDAGRI	: Pemerintah Menteri Dalam Negeri
KK	: Kartu Keluarga
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SUBBAG	: Sub Bagian
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
ASN	: Apatur Sipil Negara
SP	: Standar Pelayanan

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN II	DAFTAR RIYAWAT HIDUP
LAMPIRAN III	SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN IV	KOKUMENTASI
LAMPIRAN V	FORMULIR PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN
LAMPIRAN VI	ALUR PELAYANAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu unsur pemerintah harus bisa menyelenggarakan yang terbaik seperti menciptakan ataupun memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Budaya konsep akuntabilitas publik dapat dilakukan pelayanan yang berkualitas baik terhadap masyarakat menurut Mukarnom (Z. M. wijaya Mukarom, 2016:220). Dan untuk melakukan proses akuntabilitas tersebut perlu ada pendukung seperti seperangkat instrument yang menjadi tolak ukur standar kinerja dan standar evaluasi dalam penilaian kepada pegawai dan masing-masing unit organisasi menurut Herlina (Herlina, Zauhar, & Suryandi, 2015:458). Akuntabilitas dapat dibidang seperti kewajiban untuk melakukan pertanggungjawaban dan menjawab serta menjelaskan kinerja seseorang/badan/ hukum/pimpinan dalam bertindak terhadap sebuah organisasi dan untuk meminta keterangan atau tanggungjawab kepada yang berwenang dan yang memiliki hak.

Oleh sebab itu, para pegawai dalam lembaga pemerintahan harus mempertanggungjawabkan kinerjanya terhadap publik, diantaranya mencakup perilaku, sikap, tindakan kerja, dan berbagai keputusan yang dibuat dalam rangka menjalankan tugas dan kewajibannya. Sebagai penyelenggara pemerintah harus tanggap terhadap perkembangan yang terjadi pada semua aspek kehidupan baik ekonomi, sosial, budaya, politik maupun ketertiban serta mampu mengendalikan membimbing, dan mengarahkan seluruh dimensi kehidupan masyarakat (Ariany &

Putera, 2013:34). untuk menyujudkan semua itu diperlukan aparatur pemerintah yang professional, mandiri, dan tidak terlibat dalam kekuatan sosial politik manapun (netral) dalam melaksanakan dan meyelesaikan suatu pekerjaan.

Kinerja yang dapat dilihat dari aparatur sipil Negara di Kota Batam dalam intansi dinas kependudukan dan catatan sipil yang memiliki tugas salah satunya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan Akta kelahiran, Kartu keluarga, KTP (kartu tanda pendudukan), Akta kematian, Akta perkawinan dan lain-lain. Maka dari itu peneliti berfokus dalam pelayanan pengurusan Akta Kelahiran. Administrasi kependudukan tentang pembuatan akta kelahiran diatur dalam UU NO. 23 tahun 2006. Yang mana diketahui dokumen administrasi kependudukan yang harus dimiliki seseorang sejak lahir ialah akta kelahiran. Adapun persyaratan pembuatan Akta Kelahiran anak (Usia 0-16 tahun) adalah formulir f2.01 dari kelurahan sesuai domisili di E-KTP, foto copy E-KTP orang tua (sesuai domisili di E-KTP/KK), foto copy E-KTP 2 orang saksi (domosili Batam), foto copy Kartu Keluarga orang tua, foto copy Buku Nikah/ Akta Perkawinan orang tua, foto copy Raport Pemohon, Surat keterangan Lahir dari Rs/Bidang/Paramedis lainnya (asli), SPTJM kebenaran data Kelahiran, Surat persyaratan belum memiliki akta kelahiran matari 6000.

Salah satu bentuk kinerja aparatur sipil negara dapat dilihat pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Batam yang mempunyai tugas dalam menerbitkan Akta Kelahiran kepada bayi masyarakat yang belum mempunyai Akta Kelahiran. Karena itu dibutuhkan iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut amat mudah

dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini terlihat masih lemahnya kemampuan birokrasi pemerintah dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna jasa, keseriusan pemerintah menempatkan kualitas pelayanan sebagai sentral dari perilaku birokrasi publik masih amat jauh sebagaimana terlihat dari kecenderungan *energy* yang dihabiskan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih amat terbatas.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting seperti salah satunya kelahiran yang dialami oleh penduduk yang berada didalam dan atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Setiap penduduk Indonesia wajib memiliki identitas diri yang berupa data kependudukan. Dimana data kependudukan itu akan memperjelas status kependudukan seseorang dapat dilihat dari data kependudukan yang ada. Peristiwa kependudukan merupakan suatu peristiwa yang harus dimiliki setiap orang, kondisi inilah yang disebut dengan peristiwa kependudukan.

Salah satu identitas yang dimaksud adalah Akta kelahiran dan untuk mengurus akta kelahiran tersebut, masyarakat melewati jalur-jalur Birokrasi dari pemerintah. Setiap masyarakat wajib mengurus Akta kelahiran untuk anak-anaknya, guna secara pasti menentukan status yang namanya tercantum dalam akta tersebut, bahwa dia anak yang syah dari orang tua yang nama-namanya

tercantum dalam akta tersebut. Pemerintah sebagai publik *servant* (pelayan masyarakat) mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara professional.

Dokumen administrasi kependudukan yang pertama kali yang harus dimiliki oleh seseorang sejak lahir adalah akte kelahiran. Adanya Akta kelahiran tersebut menjadi bukti pengakuan status dan haknya sebagai warga Negara. Selain itu akta kelahiran dapat digunakan untuk mendaftarkan diri di pendidikan jenjang pertama. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa ketika seseorang dari lahir sampai dewasa membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan seperti Akta kelahiran. kBahkan sampai seseorang meninggal pun juga membutuhkan adanya dokumen yang sering disebut dengan akta kematian. Berikut persentase rekap jumlah penduduk menurut kepemilikan Akta Kelahiran sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rekap Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran

No	Tahun	Rekap Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran	
		Perentase yang tidak ada	Persentase yang ada
1	2015	65.16%	34.84%
2	2016	59.25%	40.75%
3	2017	56.99%	43.01%
4	2018	54.13%	45.87%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Tabel diatas menjelaskan bahwa adanya pesentase peningkatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Batam setiap tahunnya dimana pada tahun 2015 kepemilikan Akta kelahiran yang ada 34.84 % dan yang tidak ada 65.16% pada tahun 2016 adanya peningkatan 5% kepemilikan akta kelahiran dari sebelumnya yang ada 40.75% dan tidak ada 59.25% dan pada tahun 2017 peningkatan akta

Kelahiran persennanya turun menjadi 3% dari sebelumnya tetapi kepemilikan tetap meningkat dari sebelumnya yang ada 43.01% dan tidak ada 56.99%. dan pada 2018 persennanya masih turun 2% tetapi dalam kepemilikan akta kelahiran tetap meningkat dari sebelumnya yang ada 47.87% dan yang tidak ada 54.13%. Sehingga diketahui bahwa lihat dari keseluruhan secara kepemilikan selalu meningkat setiap tahunnya. walaupun persennanya tidak meningkat terlalu tinggi akan tetapi terus menerus semakin bertambahnya kesadaran terhadap masyarakat Kota Batam dalam pentingnya Dokumen Administrasi kependudukan. Efektifitas dan wewenang Dinas kependudukan catatan sipil Kota Batam adalah harus memberikan peningkatan kinerja dalam proses melaksanakan pelayanan masyarakat terhadap ketepatan untuk pelaksana serta menuju sasaran yang harus dicapai oleh para kinerja pegawai. Komposisi kepegawaian yang ada pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Batam sebagai berikut:

Tabel 1.2 Komposisi Berdasarkan Golongan

Golongan II	II/a	II/b	II/c	II/d	Jumlah
	1	4	26	3	34
Golongan III	III/a	III/b	III/c	III/d	
	7	12	10	11	40
Golongan IV	IV/a	IV/b	IV/c	IV/d	
	4	1	1	0	6
Honor					16

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam berjumlah sebanyak 96 pegawai yang terbagi kedalam 5 bidang yang membawahi 21 seksi dan 1 tata usaha yang

membawahi 3 subbag, serta dikepalai 1 orang kepala dinas. Berdasarkan golongan jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu golongan II berjumlah 34 pegawai, golongan III 40 pegawai, dan 6 pegawai golongan IV serta 16 pegawai Honor. Dengan jumlah pegawai yang ada maka dibutuhkan pengelola sumber daya manusia yang baik, karena hal itu merupakan elemen terpenting dalam sebuah organisasi. Dengan demikian setiap instansi dituntut harus dapat bekerja secara efektif dan efisien serta produktif.

Sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, maka diperlukan Pegawai Negeri yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dengan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan Negara yang baik itu, maka pemerintah mengeluarkan legalitas hukum untuk mengatur kinerja para pegawai yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil Negara sebagai profesi yang dimiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil Negara. Dengan lahirnya undang-undang

tentang pelayanan publik sendiri diharapkan bisa menjadi pedoman bagi setiap lembaga Negara yang ada di Indonesia untuk melaksanakan tugas untuk rangka pelayanan publik kepada masyarakat tanpa terkecuali lembaga apapun itu termasuk dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Perkaitan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki kembali citra pemerintah dimata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun kembali sehingga pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang lebih kuat dimata publik. Salah satu instrument yang dapat dipakai dalam hal ini adalah diperlukan adanya Standar Pelayanan (SP), sehingga hal-hal yang sifatnya mendasar yang menjadi kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dengan adanya SP.

Dalam hal ini, akta kelahiran diurus oleh instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, khususnya di Bidang Pencatatan Sipil. Tata cara dan prosedur pembuatan akta kelahiran telah ditetapkan dan telah disosialisasikan kepada masyarakat. Dengan adanya sosialisasi yang diberikan, masyarakat terutama para orang tua paham akan tanggung jawabnya.

Tetapi tidak asing lagi kalau pembuatan Akta Kelahiran tersebut adanya kesulitan dan kekecewaan bagi para masyarakat yang lagi mengurus Akta Kelahiran anaknya. Seperti yang dialami oleh ibu Sumirna yang memiliki kendala dalam pengurusan Akta Kelahiran sebagai berikut: seringkali kita sudah memenuhi syarat untuk pembuatan akta lahir tetapi para pegawai tidak ada kesiapan dalam pengurusan, apalagi kalau kita yang jauh seperti di pulau-pulau

kecil kan harus bolak balik hanya untuk pengurusan akta lahir aja www.com (KPAI, 2013).

Dari penjelasan diatas masyarakat sudah berulang kali datang disuruh oleh pegawai Akan tetapi harus kembali lagi ke rumahnya dengan rasa lelah dan hampa sebab Akta Kelahiran anaknya belum siap juga karena banyaknya alasan terkait dengan persyaratan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dimana masyarakat hanya dirusuh menunggu dan selalu menunggu.

Sudah seharusnya Walikota Batam “H. Rudi, menerapkan kembali rasa kearifan dan kebijakan serta janji sucinya mungkin luput dari pandangan maupun pantauan karena jadwal yang cukup padat atas keluhan dan rasa jengkel warga masyarakat Batam, khususnya standar pelayanan aturan SOP kantor Disduk & Capil yang terjadi dan terpendam sampai detik ini. Sejauh ini ada juga keluhan masyarakat tentang pelayanan online akta lahir dimana masyarakat mengadukan bahwa pelayan *online* akta kelahiran tersebut sampai sekarang alamat *website* nya belum bisa di akses [www. Batam pos](http://www.Batampos.com) (Kristoven, 2017).

Efektifitas dan wewenang Dinas kependudukan catatan sipil Kota Batam merupakan proses peningkatan kinerja yang dilaksanakan dalam memberikan pelayanan sehingga memiliki ketepatan pelaksana serta tujuan yang hendak dicapai. Agar kinerja dalam memberikan pelayanan berjalan sesuai dengan tupoksi yang berlaku perlu adanya penilaian prestasi kerja yang diberikan kepada para pegawai. Dengan adanya penilaian prestasi kerja dalam bentuk catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat baik atau sangat jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja. diharapkan suatu pekerjaan

dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, karena tugas dan fungsi pegawai negeri sipil (PNS) sudah jelas yaitu sebagai pelayan publik.

Penelitian ini jika dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Herlina et al., 2015) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 3 (2015), dengan judul penelitian “Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi pelayanan public yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Keunggulan dari organisasi tersebut antara lain dari segi kemampuan melayani masyarakat sangat baik dilihat dari jumlah input dan output serta ketepatan waktu dan biaya serta motivasi dalam upaya penyelesaian layanan tepat waktu dan akurat; dari segi kualitas layanan, mampu menampilkan sosok organisasi yang ramah, cekatan serta berdedikasi tinggi; dilihat dari responsivitas, sebagai organisasi publik juga mampu memberikan jawaban terhadap keluhan masyarakat secara umum melalui perbaikan sistem, kinerja serta sarana prasarana yang ada ; dari sisi responsibilitas juga diketahui bahwa menciptakan terobosan pelaksanaan pelayanan masal terhadap masyarakat yang lokasinya jauh dari ibukota kabupaten, serta memungkinkan adanya pelayanan kolektif dari pihak

desa atau kecamatan ; dari isegi akuntabilitas dapat diketahui bahwa kinerja organisasi ini baik apabila dilihat dari upaya transparansi yang dilakukan.

Berdasarkan perbandingan dari penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada pelayanan pengurusan akta kelahiran yang dimana peneliti tertarik mengangkat judul “**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian, rumusan masalah digunakan untuk menunjukkan masalah yang diteliti dan untuk memberikan batasan-batasan dalam penelitian sehingga penelitian itu tetap fokus pada hal yang benar-benar ingin diteliti.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah Sebagai berikut.

1. Bagaimana Kinerja pegawai Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan publik Kota Batam?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi menghambat dan pendukung kinerja pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam Dalam Meyelenggarakan Pelayanan Publik.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Dalam Meyelenggarakan Pelayanan Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:
 - a. Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai.
 - b. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang membahas mengenai kinerja pegawai
2. Manfaat Fraktis: Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:
 - a. Sebagai bentuk penerapan atau aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di dalam bangku perkuliahan.
 - b. Memeperoleh atau mencari kebenaran terhadap kinerja pegawai Dinas pendudukan catatan sipil.
 - c. Untuk menemukan solusi dari permasalahan kinerja pegawai Dinas pendudukan catatan sipil dalam melayani masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Secara sederhana, Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata "Performance" sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan "Performance Measurement" Bernardin dan Russel dalam (D. H. Z. Mukarom, 2016:51) mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai catatan hasil (*outcomes*) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Menurut Widodo (D. H. Z. Mukarom, 2016:52) menyatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan Menurut Veithzal Rivai (dalam jurnal Sumantri, 2015:202) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Bernadin (dalam Sudarmanto, 2015:7) kinerja adalah catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode tertentu. Dari defenisi tersebut, Bernadin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran ,

tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (strategic planning) suatu organisasi (dalam jurnal Pranata, 2015:5). Sedangkan (Edison Emron, 2016:190) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam berbagai *literature*, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian dibawah ini;

1. Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, Bernadin menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atau fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu.
2. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja (Sudarmanto, 2015:8).

Disamping itu kinerja (*performance*) diartikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Berikut ini adalah beberapa kata kunci dari defenisi kinerja yaitu:

- a. Hasil kerja pekerja
- b. Proses atau organisasi

- c. Terbukti secara kognitif
- d. Dapat diukur, dan/atau
- e. Dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian kinerja yang dipaparkan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil pencapaian seseorang atau organisasi dalam pelaksanaan kegiatan ataupun program yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

2.2 Bentuk Kinerja Pelayanan Publik

Bentuk layanan menurut H.A.S. Mhoenir dalam (D. H. Z. Mukarom, 2016:53), adalah sebagai berikut :

- a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat, yang bertugas memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang memerlukan pelayanan tersebut.

- b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan memiliki peran penting dalam melaksanakan tugas, baik dari segi jumlah maupun peranannya. Layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak jika dilakukan dengan cepat, baik dalam mengolah masalah maupun dalam bentuk proses penyelesaiannya.

layanan melalui tulisan dibagi menjadi sebagai berikut :

1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada siapa pun dengan tujuan memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
2. Layanan berupa permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.
3. Layanan dalam bentuk perbuatan. Sebagian besar layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan kebawah sehingga menentukan faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan keberhasilan dalam perbuatan dan pekerjaan.

2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kerja. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah metode untuk menilai kemajuan/hasil yang telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. menurut Gary Dessler (dalam Z. Mukarom & Laksana Muhidin Wijaya, 2016:54) penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan hasil yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa diatas rata rata. Dalam birokrasi,

pelayanan kinerja berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Menurut Dwiyanto dalam (Sudarmanto, 2015:16) mengemukakan terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi yaitu:

1. Produktivitas: dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan: dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsitas: dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas: menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas: seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

2.4 Pelayanan Publik

Dalam bahasa Indonesia, istilah pelayanan (dalam Z. Mukarom & laksana Muhidin wijaya, 2016) adalah "service". pelayanan pada hakikatnya adalah

serangkaian kegiatan. Oleh karena itu, proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. A.S. Moenir (dalam Z. Mukarom & Laksana Muhidin Wijaya, 2016:15) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan menurut The Liang Gie (Z. Mukarom & Laksana Muhidin Wijaya, 2016:15) pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Bagi instansi pemerintah, pelayanan prinsipnya mengaju pada pelayanan prima. Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan dari organisasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Z. Mukarom & laksana Muhidin wijaya, 2016:227).

2.5 faktor pendukung membangun etika kinerja pelayanan publik

untuk mencapai sasaran yang diinginkan, proses pelayanan publik yang harus didukung oleh unsur-unsur terkait, faktor-faktor pendukung layanan adalah sebagai berikut (Z. Mukarom & Laksana Muhidin Wijaya, 2016:85).

1. Kesadaran.

Faktor kesadaran mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan. Kesadaran dapat membawa seseorang pada keiklasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

2. Aturan.

Aturan dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya. aturan organisasi akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja.

3. Struktur dan Mekanisme Kerja.

Faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu pelayanan yang bukan semata-mata perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai dan perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode.

4. Pendapatan Pegawai.

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi yang diperoleh dari organisasi tempat kerja sesuai dengan kedudukan dan peranannya dalam organisasi.

5. Keterampilan Petugas.

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal yang penting dalam mendukung proses pelayanan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilalukan dengan efektif dan efisien.

6. Sarana Pelayanan.

Sarana pelayanan berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksana pekerjaan. Sarana pelayanan ini terdiri atas dua macam, yaitu saran kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu, sedangkan fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya.

Model kinerja pelayanan publik yang professional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan resposibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Ciri-cirinya yaitu efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian keterbukaan, efesiensi responsive dan adaatif (Z. Mukarom & Laksana Muhidin Wijaya, 2016:78).

2.6 Faktor- Faktor Penghambat Kinerja organisasi

Faktor-faktor penghambat kinerja selain pada sumber kesalahan dalam penilaian kinerja terdapat pula faktor-faktor yang menghambat kinerja organisasi, faktor penghambat kinerja organisasi, didefinisikan oleh veithzal Rivai sebagai faktor yang menghambat kinerja, dalam hal ini veithzal mendefinisikan menjadi 3 (tiga) kelompok utama yaitu:

1. Kendala hukum/legal

Penilaian kinerja harus bebas dari diskriminasi tidak sah atau tidak legal.

2. Bias oleh penilaian

Setiap masalah yang didasarkan kepada ukuran subyektif adalah peluang terjadinya bias.

3. Mengurangi bias penilaian

Bias yang dapat dikurangi melalui standar penilaian dinyatakan secara jelas, pelatihan, umpan balik, dan pemilihan teknik penilaian kinerja yang sesuai.

Faktor penghambat kinerja menurut Veithzal Rivai diatas, terdiri dari tiga kelompok yang pertama, harus bebas dari diskriminasi dan dilakukan sesuai dengan apa yang terjadi, penilaian harus sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dengan begitu berkaitan dengan yang ketiga maka dalam penilaian harus dilakukan secara transparan.

2.7 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Herlina et al., 2015) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 3 (2015), dengan judul penelitian “Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi pelayanan public yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Keunggulan dari organisasi tersebut antara lain dari segi kemampuan

melayani masyarakat sangat baik dilihat dari jumlah input dan output serta ketepatan waktu dan biaya serta motivasi dalam upaya penyelesaian layanan tepat waktu dan akurat; dari segi kualitas layanan, mampu menampilkan sosok organisasi yang ramah, cekatan serta berdedikasi tinggi; dilihat dari responsivitas, sebagai organisasi publik juga mampu memberikan jawaban terhadap keluhan masyarakat secara umum melalui perbaikan sistem, kinerja serta sarana prasarana yang ada ; dari sisi tanggung jawab juga diketahui bahwa menciptakan terobosan pelaksanaan pelayanan masalah terhadap masyarakat yang lokasinya jauh dari ibukota kabupaten, serta memungkinkan adanya pelayanan kolektif dari pihak desa atau kecamatan ; dari segi akuntabilitas dapat diketahui bahwa kinerja organisasi ini baik apabila dilihat dari upaya transparansi yang dilakukan. Selain itu dapat diketahui juga beberapa kelemahan dari dinas kependudukan dan catatan sipil yang cukup menonjol seperti status pegawai yang sebagian besar masih honorer, adanya penurunan terhadap hasil cetakan, kurang memadainya sarana dan prasarana kantor, tidak adanya bagan alur terkait standarisasi pelayanan.

2. Penelitian yang dilakukan (Fadhila, n.d. 2014) dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi” dimuat dalam e-Jurnal Katalogis, Issn: 2302-2019 Volume 2 Nomor 7, Juli 2014, Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang menawarkan/menjual jasanya kepada publik. Mengingat layanan pembuatan

akta kelahiran merupakan sumber penerimaan bagi daerah, maka layanan kebersihan sangat penting, Selain hal tersebut di atas, maka untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, maka harus ditunjang dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan yang merupakan variabel dependen dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengukur enam indikator yang digunakan dalam mengukur variabel ini, yaitu ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan bebas dari kesalahan, biaya pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan (Ariany & Putera, 2013), dengan tujuan “Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman”. ISSN 0215-8175 Vol. 29, No. 1 (Juni, 2013), ada permasalahan dengan keterlambatan penerbitan perizinan yang terkait dengan SKPD teknis hal ini lebih kepada masalah koordinasi dan kesepakatan antar SKPD di lingkungan pemerintah Kota Pariaman saja. Sehingga membuat surat izin yang akan dikeluarkan memakan waktu yang melebihi dari ketentuan yang ada. Selain itu kelengkapan sarana dan prasarana yang terbatas juga menjadi salah satu penyebab terhadap lambatnya surat menyurat di KP2TPM. Sedangkan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan hasil analisis terhadap data kelima indikator kinerja pelayanan publik dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pariaman masih tergolong rendah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto, DB.Paranoan, & Djumlani, 2014) Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda. Dimuat dalam eJournal Ilmu Administrasi Negara, 4(2) 2014 :1391 -1404 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Pegawai dan Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda. Dari hasil penelitian diketahui Kinerja Pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda sudah cukup baik dalam hal segi Efisiensi mutu pegawai yang ada, Efektivitas penggunaan alat paspor yang digunakan tepat sasaran, kemudian Keadilan pegawai sudah cukup baik dalam menangani masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor, serta Daya Tanggap pegawainya yang cekatan dan ramah terhadap masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Pranata, 2015) tentang Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak. ISSN 2355 6915, Vol 2 No. 1 Februari 2015. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Faktor Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak. Dari hasil penelitian diketahui Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak tergolong kedalam kinerja yang baik, terutama kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas dan Kuantitas yang

dimiliki oleh kantor pelayanan pajak Pratama Pekanbaru Tampan tergolong dalam kategori memadai dikarenakan jumlah yang cukup banyak dan tingkatan pendidikan yang tinggi. Komitmen pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru dalam melayani wajib pajak telah dilakukan secara maksimal hal ini dapat diketahui dari tanggapan pegawai KPP dan Wajib pajak yang diketahui bahwa pelayanan yang diberikan telah maksimal. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu Sumber daya manusia dari segi kualitas kemampuan, keterampilan dan pendidikan serta sistem yang dimiliki oleh organisasi yang bersangkutan dapat membuat pegawai merasa aman dan nyaman saat bekerja.

Berdasarkan masalah tersebut, peneliti bermaksud menganalisis kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam Dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik. Analisis kinerja peneliti lakukan didasarkan pada teori indikator pengukuran kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam (Sudarmanto, 2015:16), yaitu:

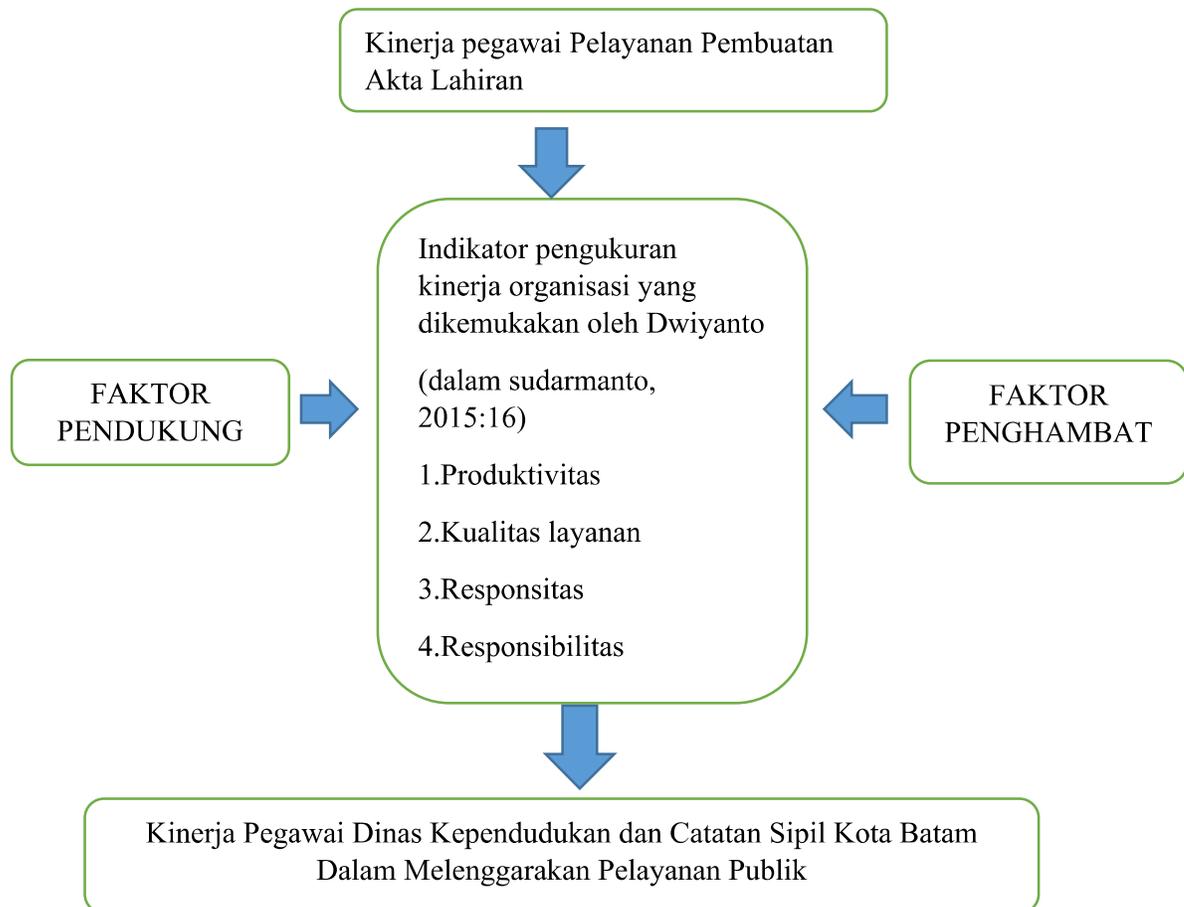
- 1 Produktivitas: dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
- 2 Kualitas layanan: dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- 3 Responsitas: dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan

mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

- 4 Responsibilitas: menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
- 5 Akuntabilitas: seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

Untuk memahami lebih jelas dari kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif. Berdasarkan rangkaian teori tentang penelitian kualitatif tersebut, karena jenis penelitian ini memusatkan pada deskripsi data yang berupa kalimat-kalimat yang memiliki arti mendalam yang berasal dari informan dan perilaku yang di amati. Data hasil penelitian ini berupa fakta-fakta yang ditemukan pada saat di lapangan oleh peneliti (sugiyono, 2016:8).

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan mengenai fokus terhadap penelitian.

Dimana penelitian ini berfokus pada kinerja pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil dalam kota batam dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan perbaikan pelayanan publik yaitu dengan memperhatikan kinerja para pegawai. Karena kinerja yang baik yang mampu memberikan kontribusi yang tinggal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang

dibebankan dan dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

3.3 Sumber data

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Sugiyono, (2014:215), dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan narasumber terkait (informan), orang yang memberikan informasi, sumber informasi, dan data yaitu oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data sekunder yang diperoleh dapat berupa dokumen (arsip), yaitu buku, jurnal, peraturan perundang-undangan dan sumber arsip lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Sugiyono, (2014:224). Sesuai dengan jenis penelitian yang dipakai, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam Gunawan, (2013:141) yakni:

- a. Observasi, istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan

hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Peneliti langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.

- b. Wawancara mendalam, merupakan teknik dimana peneliti dan informan bertatap muka langsung didalam wawancara yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara langsung dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Tabel 3.1 Informan Penelitian Pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam

No	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan Informan
1	Gita Malinda, S.STP	Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil	Kepala Bagian dari pembuatan akta kelahiran
2	Hidayat Hasbi, S.T.	Kasi Kelahiran	Bagian penanganan pembuatan akta kelahiran
3	Winarto S	Staff Seksi Kelahiran	Yang menangani setiap harinya dalam pembuatan akta kelahiran
4	Sarina	Masyarakat (Batam Center)	Masyarakat yang pernah membuat akta kelahiran
5	Sunarti	Masyarakat (Belakang Padang)	Masyarakat yang pernah membuat akta kelahiran
6	Evi Novriyanti	Masyarakat (piayu)	Masyarakat yang pernah membuat akta kelahiran

Sumber: diolah peneliti 2018

- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa bentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti. Peneliti menggunakan buku yang mendukung penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan. Ketika wawancara sedang berlangsung misalnya peneliti dapat menganalisis wawancara yang dikumpulkan sebelumnya, menuliskan memo yang pada akhirnya dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir, dan menyusun struktur laporan akhir.

Teknik Analisis Data menurut Bogdan (Sugiyono, 2016:244) yaitu analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2016:246) Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

3.6 Keabsahan Data

Salah satu cara penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi peneliti, metode, teori dan sumber data.

Adapun menurut (Sugiyono, 2016:270) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji kredibilitas/kepercayaan terhadap data penelitian antara lain dengan:
 - a. Perpanjangan pengamatan dengan artian peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru
 - b. Menggunakan bahan referensi, hasil pengamatan yang didukung dengan gambar dan foto.
 - c. Triangulasi, teknik pengumpulan data dan waktu
2. Uji Transferability, dalam menyusun laporan peneliti harus memberikan uraian yang jelas dan sistematis atas hasil penelitian tersebut.
3. Pengujian Depenability, audit terhadap keseluruhan proses penelitian
4. Pengujian Konfirmability, menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

3.7 Lokasi dan jadwal Penelitian

3.7.1 lokasi penelitian.

Lokasi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batam. JL.Ir.Sutami, Komp. Perkantoran Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425. Selanjutnya untuk memperkaya data kualitatif dalam penelitian ini, maka penetapan situs dalam penelitian ini didasarkan atas situasi dan suasana atau keadaan dalam pengumpulan data.

1.7.2 Jadwal penelitian

Kegiatan	Bulan																			
	September 2018				Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Perencanaan	■	■																		
Studi Pustaka			■	■																
Penyusunan Proposal					■	■	■	■												
Pengumpulan data									■	■	■	■								
Pengelolaan data													■	■	■	■				
Analisis Data																	■	■		
Penyusunan laporan																			■	■