

EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)

Yesi Nur Agustina¹, Yaqub Cikusin², Roni Pindahanto Widodo³

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144. Indonesia*

Email : yesinur6@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Kecamatan Balong merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang ada serta melakukan perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Efektivitas kinerja pegawai diukur dengan pendekatan proses (*process approach*) melalui lima aspek yaitu efisiensi dalam pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerja dan loyalitas dalam bekerja, dan hubungan antara pimpinan dengan bawahan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat menyimpulkan pokok permasalahan yaitu apa saja pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Balong dan bagaimana efektivitas kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Balong?. Berdasarkan hasil penelitian, dengan keterbatasan peneliti yang sering di ajukan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor kecamatan Balong yaitu pembuatan surat pindah tempat, surat pindah datang, surat keterangan tidak mampu, surat ijin nikah, dan surat pernyataan ahli waris. Sedangkan untuk efektivitas kinerja pegawai pelayanan administrasi dari efisiensi dalam pelayanan sudah cukup efisien tetapi perlu peningkatan supaya masyarakat lebih puas. Daya tanggap petugas, pegawai masih kurang maksimal. Sarana dan prasarana, minimnya jumlah komputer dan printer, belum tersedianya pamflet dan genset. Semangat kerja yang tinggi serta loyalitas yang sangat loyal dalam bekerja. Hubungan antara pimpinan dengan bawahan yang sudah cukup baik dalam bekerjasama melayani penduduk.

Kata kunci : Efektivitas, Kinerja Aparatur, Administrasi Kependudukan

Pendahuluan

Pada pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Berhubungan dengan hal tersebut Sondang P. Siagian (2001:24) menjelaskan bahwa Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran maka artinya semakin tinggi efektivitasnya. Sebagai salah satu organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang telah dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Masalah tersebut berkaitan erat engan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani dan juga banyaknya desa/kelurahan bawahan. Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo dalam berbagai sektor pelayanan terutama kebutuhan dasar masyarakat masih belum optimal.

Kajian Pustaka

Konsep Efektivitas

Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas

merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:147) mengemukakan definisi bahwa, “efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki”. Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55) menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarnya.

Kinerja

Menurut Mahsun (2006:25) mengemukakan bahwa kinerja (*performance*) sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi planning suatu organisasi. Mangkunegara (2009:67) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sumber Daya Aparatur

Aparatur merupakan suatu komunitas individu-individu yang memiliki tugas fungsi yang terlembagakan untuk melayani rakyat diartikan secara singkat sebagai pemikir, perencana, pelaksana sekaligus pengawas jalannya kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan masyarakat atas nama kepala daerah (Sarundajang dalam Sanyoto, 2005:18). Aparatur merupakan perangkat pemerintah yang memiliki sistem aturan dan terstruktur, yang digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan baik di tingkat Pusat atau Daerah (Nurcolis dalam Sunyoto, 2005:20).

Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Perencana Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sekitar lain (Bab I Pasal 1 butir (1) No.37 Tahun 2007).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dengan metode kualitatif tersebut, penulis terjun langsung ke lapangan dalam rangka meneliti objek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan Pemerintah Kecamatan Balong dan masyarakat di desa tersebut dengan tujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai efektivitas kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan diteliti guna mendapatkan data untuk dikumpulkan, diolah, dianalisa, dan interpretasikan sesuai dengan masalah yang ada dengan batasan-batasan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Pelayanan bidang administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo.
2. Efektivitas kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Balong. a. Efisiensi dalam pelayanan, b. Daya tanggap petugas, c. Sarana dan prasarana, d. Semangat kerja dan loyalitas kerja, e. Hubungan antara pimpinan dan bawahan.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan tempat tersebut merupakan tempat sumber data yang diperlukan oleh peneliti.

Sumber Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu :

1. Sumber Data Primer
Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara mendapatkan secara langsung melalui informan, melalui hasil wawancara, mengamati
2. Sumber Data Sekunder
Data sekunder berasal dari sumber data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memberikan data tambahan misalnya melalui

buku, arsip, jurnal, artikel, dokumen-dokumen, dan sumber-sumber yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulis teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut: Wawancara (*interview*), Pengamatan (*observasi*), dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan Miles dan Huberman yang menyatakan prosedur sebagai berikut: Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing/verification*).

Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang dipergunakan adalah kredibilitas (*kepercayaan*). Adapun macam-macam cara memperoleh tingkat kepercayaan pada hasil penelitian adalah sebagai berikut: Perpanjangan waktu, peningkatan, meningkatkan kecermatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat analisis kasus negatif, member check

Pembahasan

Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Balong

Surat Keterangan Pindah Tempat, Surat Keterangan Pindah Datang, Dispensasi Nikah, Ijin Keramaian, Rekomendasi Ijin Bepergian, Rekomendasi Pembuatan IMB, Rekomendasi Pernyataan Ahli Waris, Rekomendasi Pendaftaran TNI/POLRI, Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Rekomendasi Surat Lainnya.

Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balong

- a. Efisiensi Dalam Pelayanan
Dalam hal ini efisiensi dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Balong cukup baik. Dari hasil penelitian yang sudah saya bahas banyak yang menilai kecepatan dan ketepatan sudah sesuai keinginan.
- b. Daya Tanggap Petugas
Dalam pelayanan publik pegawai pelayanan merespon permohonan yang ingin dikeluarkan oleh semua masyarakat pemohon pelayanan. Kemampuan seseorang dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan sangatlah menentukan hasil kerjanya, daya tanggap petugas pun dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. .

- c. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam suatu sistem pelayanan terhadap masyarakat, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan akan terhambat dengan sendirinya. Menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat.
- d. Semangat Kerja dan Loyalitas Kerja
Semangat kerja merupakan suatu faktor yang dapat berhubungan langsung atau pun tidak langsung terhadap efektivitas kerja pegawai. Jika semangat kerja di suatu instansi baik, maka tingkat efektivitas kerja pegawai akan meningkat.
- e. Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan
Sikap pimpinan terhadap bawahan dalam menjalankan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat membuat pelayanan yang diberikan oleh pegawai semakin berkembang setiap hari karena perhatian yang diberikan oleh pimpinan selalu membuat para bawahan bersemangat.

Kesimpulan

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Balong
Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon pelayanan antara lain: surat keterangan pindah tempat, surat keterangan tidak mampu, surat izin menikah, surat rekomendasi pernyataan ahli waris, surat rekomendasi pendaftaran TNI/POLRI.
2. Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balong
 - 1) Efisiensi Dalam Pelayanan
Dari hasil penelitian yang sudah saya bahas banyak yang menilai kecepatan dan ketepatan sudah sesuai keinginan.
 - 2) Daya Tanggap Petugas
Daya tanggap pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Balong masih kurang.
 - 3) Sarana dan Prasarana
Untuk sarana dan prasarana jumlahnya masih belum banyak
 - 4) Loyalitas Kerja dan Semangat Kerja
Aparatur yang ada di Kantor Kecamatan Balong mempunyai semangat kerja yang tinggi dan kelompok kerja yang mempunyai dedikasi tinggi serta loyalitas yg sangat loyal dalam pelayanan publik.
 - 5) Hubungan Antara Pimpinan dan Bawahan
Hubungan antara pimpinan di Kantor Kecamatan Balong sudah cukup baik.

Saran

Supaya lebih efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Balong perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang belum optimal dari sarana dan prasana, dan daya tanggap petugas,

Daftar Pustaka

Buku

- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sondang P. Siagian, 2001, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,
- Sedarmayanti. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kabupaten Ponorogo.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Skripsi

- Jamilah, Lailina. 2019. *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
- Ahmad, Faizurah. 2014. *Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan*.

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin,

Jurnal

- Andra, Ahmad. 2017. *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan.
- Saputra, Rio Anugrah. 2014. *Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota*. eJournal Ilmu Administrasi Negara.