

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

**Disusun dan diajukan oleh :**

**ULFA DWI LESTARI ANWAR**

**E051171518**



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

Disusun dan diajukan oleh

**ULFA DWI LESTARI ANWAR**

**E051171518**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada Tanggal 02 Maret 2022 dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Kelulusan

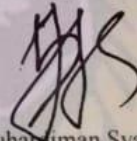
Menyetujui:

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si  
NIP. 196011231986032001

Pembimbing II



Dr. H. Suhardiman Syamsu, Sos., M.Si  
NIP. 196804112000121001

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si  
NIP. 196407271991011001

**LEMBAR PENERIMAAN  
SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

Disusun dan Diajukan oleh

**ULFA DWI LESTARI ANWAR**




**E051171518**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah Memenuhi syarat oleh panitia Ujian Skripsi  
pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin

**Makassar, 02 Maret 2022**

**Menyetujui :**

**PANITIA LAIN**

Ketua	: Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si.	(  )
Sekretaris	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP.,M.Si.	(  )
Anggota	: Dr. A. M. Rusli, M.Si.	(  )
Anggota	: Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si	(  )
Pembimbing 1	: Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si.	(  )
Pembimbing 2	: Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si	(  )

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ULFA DWI LESTARI ANWAR

NIM : E051171518

Fakultas/Prodi : ILMU PEMERINTAHAN

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul :

### ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG

adalah benar-benar hasil karya asli saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 24 November 2022



ULFA DWI LESTARI ANWAR

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji Syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan Rahmat, karunia, dan hidayah-Nya. Penulis masih diberi kesempatan untuk menyesuaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang**”. Sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad Salallahu Alaihi Wasallam sang revolusioner perjuangan Islam yang telah menuntun umatnya dengan segala ilmu, ajaran dan juga sunahnya.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi S-1 Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin.

Ada banyak kesulitan dan hambatan yang ditemui penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Namun, berkat usaha yang keras serta bantuan dari berbagai pihak terutama pembimbing. Semua kesulitan dan hambatan tersebut masih bias teratasi. Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan kepada:

- 1) Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing 1.
- 2) Bapak Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.Sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing 2.
- 3) Dosen Penguji Proposal dan Skripsi yang Telah menguji penulis.

- 4) Tak lupa untuk Kedua Orang Tua penulis, Ayahanda H. Anwar Abda dan Ibunda Hj. Nurcahaya Lallo, SE. yang merupakan motivasi penulis dan yang telah berkorban, baik berupa Nasihat maupun materi sejak penulis dilahirkan sampai dengan Penyelesaian Studinya di Universitas Hasanuddin.
- 5) Terima Kasih juga kepada saya Elisa selaku Kakak Kandung penulis yang telah menemani dalam melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dan Terima Kasih Kepada Ian Cahyana Putra Anwar dan Artawan Kartanegara Anwar selaku AdikPenulis yang telah mendoakan saya hingga sampai pada penyelesaian skripsi.
- 6) Terima kasih kepada seluruh keluarga dan kerabat yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
- 7) Sahabat Seperjuangan Penulis Nelvi Salim dan Andi Tamara yang senantiasa hadir memberikan semangat, yang selalu mengerti diriku, yang selalu setia menemani, Memberikan masukan dan Kritikan kepada Penulis.
- 8) Untuk Teman SMA saya Dea Rahmadhani yang telah memberikan saya saran dan masukan dalam penulisan skripsi.
- 9) Terima kasih juga kepada SR atas segala bantuan dan member semangat kepada penulis untuk mengerjakan skripsi.
- 10) Terima kasih kepada teman-teman manis manja grup Surya Evy Saputri, Nadia Arimbi Saraswati, Rifai Nur Syahbana, A. Taslim Akhyar Hastaq, A. Mahapati Raja Pasandre, Hardiansyah, dan M. Rico Sulaeman yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

- 11) Terima Kasih kepada teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan atas bantuan dan dukungannya.
- 12) Terima Kasih Kepada Bapak Andi Askari, S.Pi, M.Si selaku Kepala Dinas Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang dan Ibu Andi Mardiana, S.H,M.M selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan informasi melalui wawancara. Dan Terima kasih kepada Pegawai yang telah memberikan data yang saya butuhkan selama penelitian.
- 13) Terima Kasih kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan informasi melalui wawancara.
- 14) Keluarga Besar KKN Pinrang 3 Gelombang 104 Universitas Hasanuddin terima kasih atas kerjasamanya selama pelaksanaan KKN Tematik Covid-19.
- 15) Grup JUST4 terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa pada skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi teknis penulisan maupun materi. Oleh karena itu, penulis sangat berharap kepada semua pihak khususnya pembaca agar dapat memberi masukan yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Demikian semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pembaca dan khususnya pada diri penulis pribadi. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Makassar, 24 November 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PENERIMAAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Pengertian Kinerja .....	9
2.2 Pengertian Pegawai.....	12
2.3 Kinerja Pegawai.....	13

2.4 Indikator Kinerja Pegawai .....	14
2.5 Administrasi Kependudukan .....	18
2.6 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	19
2.7 Kerangka Konsep.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian .....	23
3.3 Informan Penelitian .....	23
3.4 Sumber Data .....	24
3.4.1 Data Primer.....	24
3.4.2 Data Sekunder.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.5.1 Observasi .....	25
3.5.2 Wawancara .....	25
3.5.3 Dokumentasi.....	25
3.6 Teknik Analisa Data .....	25
3.6.1 Pengelompokan Data.....	26
3.6.2 Reduksi Data.....	27
3.6.3 Analisis Isi .....	27
3.6.4 Penarikan Kesimpulan.....	27
3.7 Fokus Penelitian.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
4.1 Profil Kabupaten Pinrang .....	29
4.1.1 Letak Geografis Kabupaten Pinrang.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Pinrang .....	31
4.1.3 Jumlah Penduduk di Kabupaten Pinrang.....	35
4.2 Gambaran Umum Kantor .....	35
4.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	35
4.2.2 Visi Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	38
4.2.3 Struktur Organisasi serta Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	39
4.2.4 Nama-Nama Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	59
4.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	62
4.2.6 Standar Pelayanan administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	63
4.2.7 Capaian Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang .....	68

4.3 Pembahasan .....	75
4.3.1 Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Pinrang .....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk .....	35
Tabel 2 Nama-Nama Pegawai.....	59
Tabel 3 Survey Kepuasan Masyarakat.....	69
Tabel 4 Persentase Penduduk yang Masuk Database Secara Akurat.....	69
Tabel 5 Persentase Kepemilikan KK dan KTP.....	70
Tabel 6 Persentase Kepemilikan KK Per Kecamatan .....	72
Tabel 7 Persentase Kepemilikan KTP Per Kecamatan .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Kerangka Konsep.....	22
Gambar 2 Peta Wilayah Administratif Kabupaten Pinrang .....	31
Gambar 3 Struktur Organsiasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KabupatenPinrang .....	41
Gambar 4 Alur Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga .....	64
Gambar 5 Alur Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang.....	108
Lampiran 2 Capaian Kinerja Pegawai.....	121
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	126
Lampiran 4 Foto Dokumentasi.....	127

## ABSTRAK

**ULFA DWI LESTARI ANWAR**, Nomor Pokok **E 051 171 518**. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan Judul “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang” dibawah bimbingan **Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si. dan Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.Sos.,M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Pendekatan yang digunakan adalah Secara Kualitatif dengan Tipe Deskriptif. Sumber Data berupa Data Primer dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan data pada penelitian yaitu menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data pada penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pinrang dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) dengan menggunakan 5 (lima) indikator menurut Robbins (2016:260) yaitu Kualitas Kerja Pegawai, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektivitas Penggunaan Biaya, dan Kemandirian Pegawai. Dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) secara umum Sudah Baik. Hal ini terlihat dari 4 (empat) indikator yang meliputi: Kualitas Kerja Pegawai, Kuantitas kerja, Ketepatan Waktu dan Efektivitas Penggunaan Biaya sudah baik. Sementara 1 (satu) indikator yang meliputi; Kemandirian belum terlihat Baik. Sedangkan dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) juga sudah lumayan baik. Hal ini terlihat dari tiga indikator yang meliputi; Kualitas Kerja Pegawai, Kuantitas Kerja, dan Efektivitas Penggunaan Biaya sudah Baik. Sementara 2 (Dua) Indikator lainnya yang meliputi; Ketepatan Waktu dan Kemandirian Pegawai Belum terlihat Baik.



## ABSTRACT

**ULFA DWI LESTARI ANWAR**, Principal Number E 051 171 518. Government Science Study Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a Thesis entitled "Analysis of Employee Performance at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Office" under the guidance of **Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si. and Dr. H. Suhardiman Syamsu, S. Sos., M.Si.**

This study aims to determine and analyze the performance of employees at the Office of Population and Civil Registration of Pinrang Regency.

The approach used is qualitative with descriptive type. Data sources in the form of Primary Data and Secondary Data. Data collection techniques in this research are using observation, interviews and documentation. While the data analysis technique in this research is descriptive qualitative.

The results of this study indicate that the performance of employees at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency in the Service of Family Cards and Electronic Identity Cards using 5 (five) indicators according to Robbins (2016:260), namely Employee Work Quality, Work Quantity, Timeliness, Cost Effectiveness, and Employee Independence. In general, Family Card services are good. This can be seen from 4 (four) indicators which include: Employee Work Quality, Work Quantity, Timeliness and Cost Effectiveness are good. Meanwhile, 1 (one) indicator which includes; Independence doesn't look good yet. Meanwhile, the Electronic Identity Card service is also quite good. This can be seen from the three indicators which include; Employee Work Quality, Work Quantity, and Cost Effectiveness are Good. Meanwhile 2 (Two) other indicators which include; Punctuality and Independence of Employees Not yet good.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tenaga kerja atau pegawai organisasi pemerintah harus diberikan pembinaan untuk memaksimalkan kinerja dalam organisasi pemerintah tersebut dan memiliki sikap perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, dan wibawa, kinerja pegawai ini sangat penting dalam organisasi pemerintah atau swasta seperti dikemukakan Pasolong (2013: 175) bahwa tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi<sup>1</sup>.

Kualitas Sumberdaya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi. Oleh karena itu, diperlukan Sumberdaya Manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja pegawai. Selama ini pada umumnya di instansi pemerintahan belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan masih rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai di lingkup instansi pemerintahan.<sup>2</sup>

Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda beda dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan

---

<sup>1</sup> Harbani Pasolong, *Metode Penelitian Administrasi Publik*, (Bandung: ALFABETA), 2013, hlm175

<sup>2</sup> Dedi Rianto Rahadi, *Manajemen Kinerja Sumberdaya Manusia*, (Malang:TUNGGAL MANDIRI PUBLISHING,2010), hlm119

organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelola kinerja para karyawan atau pegawainya. Disana terbentang sejumlah rute yang jika dilakoni dengan elok, niscaya akan mengantarkan tujuan bisnis pada tempat indah yang dirindukannya. Dengan kata lain, pengelolaan kinerja karyawan/pegawai yang cemerlang pasti akan mengantarkan sebuah organisasi bisnis ke jalan yang menghamparkan kejayaan. Sebaliknya, pengelolaan kinerja pegawai yang dijalankan dengan spirit abal-abal hanya akan membawa perusahaan ke bibir kemalangan (Nimran, U dan Amirullah; 2012).<sup>3</sup>

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah sosok yang masih sering dikaitkan dengan pandangan miring seperti perilaku korupsi, kolusi, nepotisme, tidak disiplin, tidak kompeten, birokrasi yang panjang, inefisiensi hingga penyalahgunaan wewenang dan tanggung jawab. Sikap mental aparatur sipil negaraa seperti ini salah satunya disebabkan oleh karena system kepegawaian yang tidak mampu menjadikan pribadi PNS sebagai aparatur sipil Negara yang professional, jujur, mempunyai kinerja serta berkarakter baik. Keadaan lain adalah tingkat pendidikan PNS dinilai masih rendah dalam skala nasional yang juga berpengaruh terhadap kualitas, kompetensi, dan kinerja. Demikian juga mentalitas, integritas belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga banyak kritikan keras masyarakat yang mampir pada sosok Pegawai Negeri Sipil tersebut menurut Sri Hardianti dan Sutrisno dalam Jaenuddin dan Chairunnisa (2015 : 51)<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Tun Huseno, *Kinerja Pegawai : Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja*, (Malang: MEDIA NUSA CREATIVE, 2016), hlm85

<sup>4</sup>Jaenuddin dan Chairunnisa, Frida, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bulungan*, *Jurnal Administrasi Negara* Vol.21 No. 2 (2015), hlm 51.

Tuntutan akan reformasi kinerja sumberdaya yang berkualitas selaras dengan bunyi Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 12 yaitu: Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang berprofesional, bebas dari intervensi, politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014, “ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.” Pegawai ASN Wajib mengikuti aturan sebagai berikut: “(1) Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah. (2) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa. (3) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang. (4) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan (5) Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab. (6) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun diluar kedinasan. (7) Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (8) Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.” Untuk itu, ASN harus mentaati peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dan disiplin menjalankan tugas sesuai tugas pokok masing-masing.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang *Aparatur Sipil Negara*

Untuk mengetahui tingkat kinerja suatu pegawai atau organisasi maka dilakukan penilaian kinerja dalam suatu instansi. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan serta visi misi. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis sehingga organisasi tersebut bisa berjalan secara efektif, efisien, dan responsive dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk mengetahui dan menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu dalam memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 yaitu, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.<sup>6</sup>

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

---

<sup>6</sup> Peraturan Pemerintah Republic Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*

kependudukan, bahwa Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu system yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administrative penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang deskriminatif melalui peran aktif pemerintah.

Organisasi publik seperti kantor Badan Usaha Milik Negara yang salah satunya adalah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat dituntut untuk bekerja secara professional sehingga dapat memberikan kinerja yang maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang menghasilkan barang/jasa yang bermutu tinggi. Kantor yang baik harus mampu mengukur setiap kinerja pegawainya, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target yang diberikan kantor dicapai atau tidak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu dan melayani masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Oleh karenanya, agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu, instansi menuntut adanya upaya dan kinerja dari seluruh

pegawai. Setiap pegawai yang bertugas dibidang pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin.

Realita pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dikatakan masih kurang memuaskan. Padahal kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah. Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan kesuksesan suatu kantor. Kinerja seorang pegawai tidak selalu dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Seperti halnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis sebelum mengangkat judul ini masih ada pegawai yang tidak mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Masyarakat yang berhasil ditemui atas Nama Hardi dari desa Maroneng kemudian menjelaskan bahwa masih ada pegawai yang tidak profesional dalam melaksanakan tugasnya seperti Pegawai yang kurang tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan khususnya pada Pengurusan Administrasi Kependudukan. Katanya, salah seorang petugas pelayanan mengatakan bahwa: “apabila terjadi keterlambatan itu dikarenakan ada gangguan pada jaringan.

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menjadi salah satu tempat pelayanan publik yang penulis teliti untuk bisa melihat seperti apa kinerja pegawai

pelayanan administrasi kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan uraian di atas, maka ditetapkan judul kegiatan “Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas terkait Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam pelayanan administrasi, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut; Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis sekaligus sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya



yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai Kinerja Pegawai.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pemerintahan terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori tentang kinerja pegawai.

## 3. Manfaat Praktis

Hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kinerja Pegawai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka merupakan paduan penulisan dalam aspek konseptual-teoritis. Pada bagian ini akan dipaparkan berbagai konsep teori yang dijadikan sebagai alat analisis terhadap masalah yang diangkat pada penelitian ini.

#### **2.1 Pengertian Kinerja**

Robbin (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Dalam Bahasa Inggris istilah kinerja adalah *performance*. *Performance* merupakan kata benda. Salah satu entry-nya adalah “*thing done*” (sesuatu hasil yang telah dikerjakan). Jadi arti *Performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika dalam Dedi Rianto (2010:1)

Menurut Para Ahli dalam Priansa (2017: 48-49) adalah sebagai berikut :

1. Mathis dan Jackson menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah hal-hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengembangkan pekerjaannya.

2. Rivai dan Sagala Mengatakan bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan.
3. Benardin dan Russel menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai.
4. Milkovich dan Boudreau menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pegawai melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
5. Kinerja menurut Robbind berkaitan dengan banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaan.
6. Sinambella dkk, menyatakan bahwa kinerja adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan. Selain itu ada juga manfaat kinerja bagi pegawai.

Menurut Rivai dkk (2013:215) manfaat Kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi pegawai,

2. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya,
3. Sebagai perbaikan kinerja pegawai,
4. Umpan balik sumberdaya manusia, prestasi yang baik atau buruk diseluruh kantor mengidentifikasi seberapa baik sumberdaya manusianya berfungsi.

Manfaat penilaian kinerja menurut Siagian (1995:227) adalah :

1. Perbaikan prestasi kerja;
2. Penyesuaian kinerja;
3. Keputusan penempatan;
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan;
5. Perencanaan dan pengembangan karir;
6. Memperbaiki penyimpangan proses staffing;
7. Mengurangi ketidakakuratan informasi;
8. Memperbaiki kesalahan desain pekerjaan;
9. Kesempatan kerja yang adil;
10. Membantu menghadapi tantangan eksternal.

Moorhead dan Griffin dalam Hussein Fattah (2017:15) mengemukakan bahwa dasar tujuan pengukuran kinerja memberikan informasi tentang kinerja pekerjaan yaitu penilaian kinerja masa lalu dan pengembangan kinerja yang akan datang.

Menurut Hussein Fattah (2017:15-16) Dasar pengukuran kinerja untuk pengembangan kinerja pegawai masa depan bertujuan :

1. Membantu perkembangan dan perbaikan kerja;

2. Mengidentifikasi pelatihan dan peluang untuk pengembangan;
3. Mengembangkan cara-cara untuk mengatasi rintangan dan hambatan kinerja;
4. Menetapkan kesepakatan antara supervisor (atasan) dengan pegawai mengenai harapan atau keinginannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja diperlukan dalam suatu organisasi karena menyangkut tujuan atau sasaran organisasi itu sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan. Semuanya ini tergantung pada kinerja setiap pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diemban serta pengawasan yang diberikan oleh pimpinan atau atasan.

## **2.2 Pengertian Pegawai**

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019, Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai aparatur sipil Negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Menurut Akadum dalam Rivai (2013:3) mengemukakan bahwa “Pegawai adalah orang (manusia) yang secara sah bekerja pada suatu organisasi tertentu (perusahaan atau pemerintah). Meskipun demikian, pegawai sering merferensi kepada pekerja kearah putih (kotoran), adapun pekerja kearah biru biasanya dikenal dengan buruh. Khusus pada seseorang yang bekerja pada Negara (pemerintah) dikenal dengan pegawai negeri”

### **2.3 Kinerja Pegawai**

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019, kinerja PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada organisasi/unit sesuai dengan SKP dan Perilaku Kerja.

Sedangkan Sinambela (2018:480) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja Pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu, perlu penentuan kriteria yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan. Kinerja pekerja atau pegawai adalah hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok.

Berdasarkan definisi diatas, kinerja dipandang sebagai hasil yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai secara individu maupun kelompok, dimana kinerja diukur dengan instrument yang dikembangkan dalam studi yang tergantung dengan ukuran kinerja secara umum. Kemudian diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar yang dapat meliputi berbagai hal yaitu : kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan,

pendapat atau pernyataan yang disampaikan, keputusan yang diambil dalam melakukan pekerjaan dan deskripsi pekerjaan.

Menurut Hussein Fattah (2017:25-26) kinerja pegawai yaitu unjuk kerja seseorang pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung-jawabnya. Dengan dimensi dan indikator kinerja pegawai adalah : (1) hasil kerja, dengan indikator : kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, dan efisiensi dalam melaksanakan tugas; (2) perilaku kerja, dengan indikator : disiplin kerja, inisiatif, dan ketelitian; (3) sifat pribadi, dengan indikator : kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas.

#### **2.4 Indikator Kinerja Pegawai.**

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja Pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja Pegawai adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

##### **1. Kualitas Kerja Pegawai**

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

Kualitas pekerjaan ini berhubungan dengan mutu yang dihasilkan oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini mencerminkan tingkat kepuasan dalam penyelesaian pekerjaan dan

kesesuaian pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi. Selain itu, kualitas juga bisa diartikan dengan melihat bagaimana pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan yang diperintahkan sehingga pekerjaan yang dilakukan berdasarkan input yang ada akan mencapai target/sasaran kerja yang ditetapkan.

## 2. Kuantitas Kerja.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh pegawai sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

Aspek Kuantitas adalah aspek yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara jumlah yang dihasilkan, diberikan, atau diselesaikan dalam suatu tugas pokok seorang pegawai dengan target yang telah disepakati dalam tugas pokok tersebut. Kuantitas pekerjaan dapat diperoleh dari hasil pengukuran kerja atau penetapan tujuan partisipatif. Penetapan kuantitas kerja dapat dilakukan melalui pembahasan mencakup sasaran-sasaran pekerjaan, perannya dalam hubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lain, persyaratan-persyaratan, organisasi dan kebutuhan pegawai. Dengan demikian kuantitas ini bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang pegawai. Dalam penelitian kuantitas pekerjaan ini, masing-masing dinilai seberapa banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam tugas jabatan selama satu tahun.



### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016: 261). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak 28 mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

Ketepatan waktu ini berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan Misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan., dalam hal ini diantaranya : ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan pekerjaan selesai pada saat dibutuhkan.

Disiplin waktu dalam bekerja sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja, pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

Kebiasaan menunda pekerjaan sangat berdampak buruk pada citra seorang pegawai, Karena ketika pegawai menunda pekerjaan maka waktu yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan semakin sedikit. Karena waktu yang sedikit hingga menyebabkan terburu-buru menyelesaikan pekerjaan dan membuat hasil kerja pegawai menurun.

Dengan adanya target dan deadline, pegawai tidak perlu banyak membuang waktu dalam mengerjakan suatu pekerjaan sehingga pekerjaan lebih efektif dan cepat selesai sehingga pegawai dapat dengan mudah menilai hasilnya. Hal ini dapat melatih pegawai agar senantiasa berpegang pada tanggung jawab, terutama di kemudian hari saat pegawai mengembang tanggung jawab yang lebih besar.

#### 4. Efektivitas Penggunaan Biaya

Efektivitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi ( tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya (Robbins, 2016: 261). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

Dalam penelitian ini efektivitas yang dimaksud adalah efektivitas penggunaan biaya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Maksudnya seberapa banyak biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menyelesaikan pekerjaan.

#### 5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261). Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun

dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

Dalam hubungannya dengan kinerja karyawan, maka Kemandirian dalam bekerja ternyata merupakan hal yang sangat penting. Kemandirian pasti terkait dengan kedewasaan atau tingkat kematangan seorang karyawan dalam bekerja.

## **2.5 Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 yaitu, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk,

Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, bahwa Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu system yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administrative penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang deskriminatif melalui peran aktif pemerintah.

## **2.6 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Menurut Gibson dkk dalam Priansa (2017:50) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variable individu, variable psikologis, variable organisasi. Variable individu meliputi kemampuan dan keterampilan fisik ataupun mental; latar belakang, seperti keluarga, tingkat social dan pengalaman; demografis, menyangkut umur, asal-usul, dan jenis kelamin. Variable psikologis meliputi sumberdaya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan.

Menurut Sutermaister dalam Priansa (2017:51) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai terdiri atas motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap

kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan psikologis, kebutuhan social, serta kebutuhan egoistic.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:109) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, antara lain :

1. Fasilitas Kantor

Fasilitas Kantor merupakan sarana yang menunjang seorang pegawai untuk melakukan aktifitas kerjanya dengan baik dan apabila kantor anda tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan kinerja pegawai. Akan lebih baik menjelaskan tentang fasilitas kantor kepada setiap pegawai diawal perekrutan sehingga mereka tahu dan siap bekerja dengan kondisi fasilitas yang ada.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan, karena hampir 80% pegawai resign jika lingkungan kerja mereka tidak baik. Lingkungan kerja yang baik memiliki ruangan kerja yang cukup luas, penerangan yang sempurna dan temperature udara yang sesuai dengan luas ruangan pegawai. Jika ada salah satu fasilitas yang mengalami kerusakan, segera perbaiki agar kinerja pegawai tetap dan tidak menurun dan pegawai tetap nyaman dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari.

3. Prioritas Kerja

Berikan Prioritas kerja yang jelas pegawai akan merasa kebingungan jika mereka diberikan banyak tugas di waktu bersamaan dan tidak diberikan skala prioritas yang jelas. Biarkan pegawai mengerjakan pekerjaan satu

demikian satu dengan timeline yang sudah ditentukan dan jangan menambah tugas lain sebelum pekerjaan tersebut diselesaikan, tetapi jika memang ada pekerjaan yang lebih penting yang harus diberikan kepada pegawai maka pimpinan harus menggeser *deadline* pekerjaan yang sebelumnya agar pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tidak didesak oleh waktu.

#### 4. Supportive Boss

Sebagai atasan yang baik harus mau mendengarkan pendapat dan pemikiran pegawai. Berikan dukungan kepada pegawai untuk mengemukakan pendapat dan ide-ide baru pada saat meeting. Ajak pegawai untuk terlibat dalam suatu pekerjaan. Seorang pimpinan juga harus memberikan ruang kepada pegawai untuk belajar dan berkreasi pada bidang yang pegawai minati supaya dapat terus mengasah ilmunya, sebab jika suatu saat kantor membutuhkan skill tersebut maka kantor bisa menggunakan tenaga mereka tanpa harus merekrut pegawai baru dan tentu saja hal ini akan menguntungkan kantor.

#### 5. Bonus

Sebagian besar pegawai akan bekerja dengan senang hati bila pekerjaan yang mereka kerjakan dihargai oleh kantor. Penghargaan terhadap pegawai bisa dimulai dari hal yang sederhana seperti pujian dari atasan atau bahkan berupa bonus. Bonus ini dapat diberikan kepada pegawai yang memang benar-benar mampu bekerja dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pegawai lainnya, tujuannya untuk memicu rasa kompetensi agar mereka dapat bekerja dengan lebih baik lagi.

## 2.7 Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep merupakan suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Biasanya kerangka konsep ini menggunakan pendekatan ilmiah dan memperlihatkan hubungan antar variabel dalam proses analisisnya.

**Gambar 1**

**Kerangka Konsep**

