

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Lokasi

4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan Sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan melaksanakan tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi kependudukan, di mana didalamnya terdapat fungsi tugas bagian Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Permanfaatan Data.



Gambar 4.1
Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang
Sumber : Hasil Observasi, Juni 2023

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang menetapkan peraturan walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pendudukan dan pencatatan sipil
4. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
5. Pengelolaan UPT, dan
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

a. Visi

Berdasarkan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2019-2023, visi Dinas menyelaraskan dengan penjabaran visi dan misi Walikota Tangerang Tahun 2019-2023, yaitu “Terwujudnya Kota Tangerang yang sejahtera Berakhlaqul Karimah dan Berdaya Saing”

b. Misi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendukung pencapaian Misi ke-1 Kota Tangerang yaitu “Bersama membangun kualitas sumber daya manusia melalui mutu pendudukan, kesehatandan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berintegritas”

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

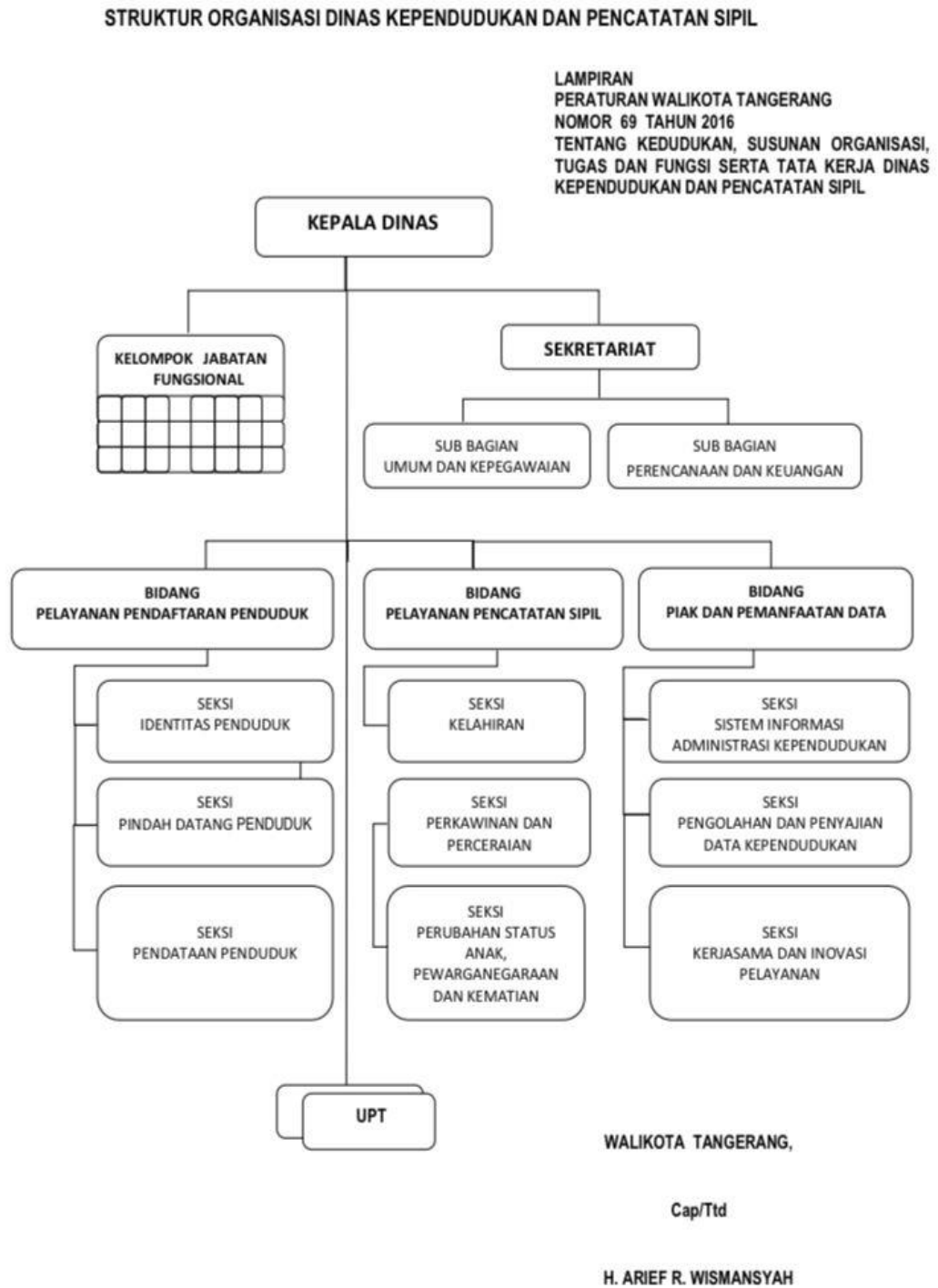
Tujuan terbentuknya organisasi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang yaitu untuk mewujudkan sistem tata kelola dokumen kependudukan dan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta mewujudkan sumber daya aparatur profesional dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan pelayanan dan mekanisme untuk pendokumentasian atau pengadministrasian dokumen kependudukan, maka saat ini telah diberlakukan undang-undang negara republik indonesia nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan ditambah peraturan presiden republik indonesia nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris yang terdiri dari :
 - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
3. Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Permanfaatan Data
4. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi
Sumber : Diolah Peneliti, Juni 2023

Pegawai negeri sipil di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang berjumlah 52 orang yang tersebar di seluruh unit kerja. dengan terbatasnya jumlah pegawai negeri sipil, maka lingkungan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang juga dipekerjakan tenaga pendukung layanan berjumlah 53 orang. Namun berdasarkan analisis beban kerja tahun 2022 bahwa idealnya untuk pegawai di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang berjumlah 159 orang.

Selain itu, untuk menunjang jalannya tugas dan fungsi dinas, sumber daya manusia yang dimiliki Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang juga terdiri dari tenaga kebersihan berjumlah 5 orang, tenaga keamanan berjumlah 10 orang, dan tenaga pimpinan sopir 1 orang.

Tabel 4.1
Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang
Tahun 2023

JABATAN	PENDIDIKAN	JUMLAH	GOLONGAN
Kepala Dinas	S1	1	ASN
Sekretaris Dinas	S2	1	ASN
Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	S1	1	ASN
Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	S1	1	ASN
Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	S2	1	ASN
Sub Koord. Perubahan Status Anak	S1	1	ASN
Sub Koord. kelahiran	S1	1	ASN
Sub Koord. Perkawinan dan Perceraian	S1	1	ASN
Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk	S2	1	ASN

Sub Koord. Identitas penduduk	S1	1	ASN
Sub. Pindah Datang Penduduk	S1	1	ASN
Sub Koord. Pendataan Penduduk	S1	1	ASN
Kabid. Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan dan Permanfaatan Data	S2	1	ASN
Sub Koord. Fasilitasi Kerjasama dan Inovasi Layanan	S1	1	ASN
Sub Koord. Pengolahan Data dan Penyajian Data	S1	1	ASN
Sub Koord. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Jaringan Komunikasi Data	S1	1	ASN
Jabatan Fungsional Tertentu	S1	12	ASN
Jabatan Fungsional Umum	S1	34	ASN
Tenaga Pendukung Layanan	SLTA	53	NON ASN
Tenaga Kebersihan	SLTA	5	NON ASN
Tenaga Keamanan	SLTA	10	NON ASN
Tenaga Pimpinan Sopir	SLTA	1	NON ASN

Sumber : LJKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2022

Dari tabel 4.2 ditampilkan bahwa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai pegawai sebanyak 159 orang. Terdiri dari 52 orang ASN dan 69 NON ASN. Terlihat bahwa pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang masih lebih banyak pegawai Non ASN dibanding dengan pegawai ASN.

4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Tugas

Dinas mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan pada daerah sesuai dengan visi, misi dan program walikota sebagaimana pembangunan jangka menengah daerah.

b. Fungsi

Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil ;

1. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
3. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pengelolaan UPT
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

a) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- i. Tugas Pokok

Bidang pelayanan dan pencatatan Sipil mempunyai tugas mengoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil.

ii. Fungsi

Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdapat fungsi yang terdiri dari :

- 1) Penyelenggaraan pemeriksaan dan penelitian terhadap berkas-berkas pencatatan laporan peristiwa penting
- 2) Penyelenggaraan pencatatan peristiwa penting
- 3) Penyelenggaraan penerbitan dokumen kependudukan di bidang pencatatan sipil
- 4) Penyelenggaraan pemeliharaan dokumen kependudukan di bidang pencatatan sipil
- 5) Pelaporan.

Bidang pelayanan dan pencatatan sipil terdiri dari 3 Sub Koordinator, yaitu Sub Koordinator Kelahiran, Sub Koordinator Perkawinan dan Perceraian, dan Sub Koordinator Perubahan Status Anak, Perwarganegaraan dan Kematian.

1. Seksi Kelahiran

Mempunyai tugas pokok mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi bidang Pelayanan Pendaftaran Pencatatan Sipil yang berkenaan dengan kelahiran

2. Seksi Perkawinan dan Perceraian

Mempunyai tugas pokok mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi bidang pelayanan pencatatan sipil yang berkenaan dengan perkawinan, perceraian.

3. Seksi Perubahan Status Anak, Perwarganegaraan dan Kematian

Mempunyai tugas pokok mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi bidang pelayanan pencatatan sipil

yang berkenaan dengan perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian.

b) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

i. Tugas Pokok

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas mengoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas dibidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk.

ii. Fungsi

- 1) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 2) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 4) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 5) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk
- 6) Pelaksanaan perdokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk
- 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- 8) Pelaporan.

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk terdiri atas 3 sub koordinator yaitu sub koordinator identitas penduduk, sub koordinator pindah datang penduduk, dan sub koordinator pendataan penduduk

1. Seksi Identitas Penduduk

Mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang berkenaan dengan identitas penduduk.

2. Seksi Pindah Datang Penduduk

Mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang berkenaan dengan pindah datang penduduk.

3. Seksi Pendataan Penduduk

Mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang berkenaan dengan pendataan penduduk.

c) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Permanfaatan Data

i. Tugas Pokok

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data mempunyai tugas menyelenggarakan Sebagian tugas dan dinas dalam lingkup pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

ii. Fungsi

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data mempunyai fungsi :

- 1) Pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan jaringan komunikasi data
- 2) Pengolahan dan penyajian data kependudukan
- 3) Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- 4) Pelaporan.

Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data terdiri dari sub koordinator yaitu sub koordinator sistem informasi administrasi kependudukan dan jaringan komunikasi data, sub koordinator pengolahan dan penyajian data, sub koordinator fasilitasi kerjasama dan pelayanan.

4.2 Penyajian Hasil Penelitian

Pembahasan dan analisis dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang ada dilapangan secara langsung, dan disesuaikan dengan teori kinerja pegawai yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif yaitu pengumpulan data yang digunakan seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan :

1. Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian
2. Staff Umum dan Kepegawaian
3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4. Staff Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5. Masyarakat

Dalam penelitian ini membahas bagaimana kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Apa saja yang mempengaruhi kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dan sudahkah pegawai bekerja sesuai dengan ketentuannya, apakah kerja pegawai sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Bagaimana tingkatan kinerja pegawai dan bagaimana koordinasi pegawai satu dengan yang lainnya dalam menjalankan tugas yang telah diberikan oleh atasan. Dan bagaimana kerja pegawai dalam melayani masyarakat.

Maka bab ini akan dibahas dan diuraikan hasil dari lapangan mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Berikut akan dibahas hasil penelitian dari pertanyaan penelitian mengenai kinerja pegawai disdukcapil Kota Tangerang yang disajikan berdasarkan teori Robbins yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.

4.2.1 Kualitas

Kualitas kerja merupakan totalitas dalam kinerja pegawai Disdukcapil Kota Tangerang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Bagaimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh Disdukcapil Kota Tangerang, serta kesempurnaan tugas yang

diberikan kepada pegawai sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki pegawai Disdukcapil Kota Tangerang. Pegawai yang berhasil dengan baik dalam melayani berbagai kepentingan administrasi bagi warga masyarakat, apabila mampu memahami dan melaksanakan peran sebagai orang yang diberi tanggung jawab untuk mengelola administrasi pemerintahan di tingkat kota. Pada dasarnya kinerja seorang pegawai berbeda-beda satu sama lain. Hal ini dikarenakan setiap pegawai mempunyai masalah tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Karena itu kinerja pegawai mempengaruhi kualitas kerja yang merupakan faktor utama dalam keberhasilan suatu organisasi atau instansi.

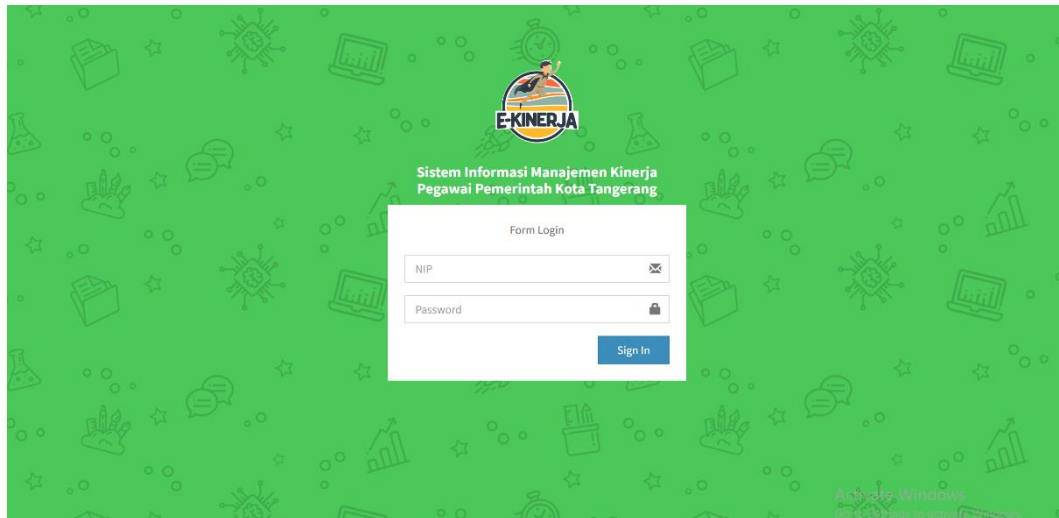
Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1 yaitu Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian mengenai kualitas kerja di Disdukcapil Kota Tangerang menyatakan masih adanya ketidaksesuaian penempatan kerja dengan jurusan masing-masing, sedangkan untuk peningkatan kualitas kerja masih terus ditingkatkan. Berikut wawancaranya :

Informan 1 Analis Jabatan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Untuk penempatan kerja pegawai sudah disesuaikan menurut SK tugas staff yang sudah ditentukan oleh SDM jadi kami tidak bisa menentukan posisi pegawai. Jadi kalau dikatakan tidak sesuai, banyak yang tidak sesuai dengan jurusan misalkan jurusan Akuntansi ditempatkan di bagian Kepegawaian padahal seharusnya di Keuangan. Jadi kami tidak bisa menentukan posisi sesuai dengan kemampuan dan keterampilan pegawai. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas yaitu kehadiran harus tepat waktu, karena jika tidak tepat waktu setiap pegawai akan mendapatkan potongan tunjangan sebesar 0,5 persen per 1 detik. Dan disetiap upaya pasti memiliki kendala salah satunya seperti masih banyaknya pegawai yang mengisi kehadiran tidak tepat waktu dan masuk kerja tepat waktu” (Hasil wawancara pada tanggal 30 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai kualitas kerja pegawai dikantor Disdukcapil Kota Tangerang, dalam meningkatkan kualitas dan kompetensi pegawai dengan mengisi kehadiran di website E-Kinerja yang nanti akan terlihat bagaimana kehadiran para pegawai. Apakah sudah memenuhi

standard atau masih kurang dari standard. Seperti kegiatan harian yang diberikan waktu terbatas untuk bisa mengisi kehadiran.



Gambar 4.3
Website E-Kinerja

Sumber : <https://e-kinerja.tangerangkota.go.id/auth> Juni 2023

Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa adanya system kehadiran melalui website E-Kinerja yang digunakan untuk melihat seberapa bagus kualitas kinerja pegawai. Website tersebut digunakan untuk mengisi kehadiran pegawai dan Menyusun apa saja yang dikerjakan oleh pegawai setiap harinya dan bisa dilihat dari website tersebut apakah pegawai sudah memenuhi standard kehadiran dari system tersebut.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 yaitu Staff Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa keterampilan dan kemampuan kerja pegawai serta kesulitan yang dihadapi dan upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pegawai. Berikut wawancaranya :

Informan 2 selaku staff Pengadministrasi Umum mengatakan bahwa :

“Selama ini saya bisa mengikuti yang sekarang saya tempatkan, mungkin awalnya tidak bisa, tetapi lama kelamaan karena saya belajar, jadinya saya bisa dan untuk keterampilan dan kemampuan saya rasa cukup sesuai juga dengan penempatan kerja saya. Kesulitan yang saya hadapi selama bekerja hanya saat terjadinya jaringan offline atau internet terputus. Upaya yang

saya lakukan untuk meningkatkan kualitas kerja seperti jika pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, jika batas waktunya harus selesai hari itu juga akan saya selesaikan sebelum batas waktu yang telah ditentukan.” (hasil wawancara pada 02 Juni 2023)

Informan 3 Staff Analis Aset Daerah juga mengatakan bahwa :

“Untuk kesesuaian penempatan kerja yang disesuaikan kemampuan dan keterampilan saya sudah sesuai dan untuk kesulitan selama saya bekerja disini saya belum pernah merasa kesulitan. Dan upaya yang saya lakukan untuk meningkatkan kualitas pegawai selalu belajar dan berlatih terus membaca buku, mengikuti kegiatan dan juga pelatihan-pelatihan dan juga mengikuti beberapa perkembangan perundang-undangan karena bekerja itu kalau sebagai ASN kita itu tidak terlepas dari aturan, maka seorang pegawai itu harus paham terhadap aturan karena kondisinya pekerjaan apapun itu pasti ada dasarnya dan dasar itulah yang menjadi pedoman untuk seorang pegawai melakukan pekerjaannya” (hasil wawancara pada 02 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara dengan informan 1 informan 2 dan informan 3 diakui bahwa untuk penempatan kerja sudah sesuai dengan kemampuan dan keterampilan pegawai. Dan pekerjaan yang diberikan juga sudah sesuai dengan tupoksi yang berlaku. Dan pegawai juga mengupayakan untuk meningkatkan kualitas kerjanya agar menjadi lebih baik lagi.

Selain mewawancarai Analis Jabatan, Staff Pengadministrasi Umum, dan Staf Analis Aset Daerah. Adapun pendapat yang disampaikan oleh Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Berikut wawancaranya :

Informan 4 selaku Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

”Sejauh ini dari yang saya lihat, pegawai terus meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena disini selalu ada evaluasi terkait pekerjaan yang mana ditujukan untuk selalu meningkatkan kualitas kerja pada pegawai dan pimpinan. Untuk kekurangan pasti ada, karena semua berawal dari yang tidak bisa lalu kami belajar dan akhirnya bisa. Disini itu selalu ada Pendidikan dan Pelatihan untuk para pegawai dan pimpinan. Jadi kualitas kerja kami akan terus meningkat dengan adanya Pendidikan dan Pelatihan tersebut. Upaya yang dilakukan itu seperti kehadiran. Karena disini itukan pukul 8 pagi sudah buka pelayanan untuk masyarakat. Jadi saya tegaskan pada staff saya pukul 8 pagi sudah harus hadir di kantor untuk bersiap melayani masyarakat yang akan berdatangan” (hasil wawancara pada 07 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara dengan informan 4 diakui bahwa pegawai sudah meningkatkan kualitas kerjanya untuk melayani masyarakat. Pegawai mampu bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Juga pegawai mampu mengubah kinerja menjadi lebih baik lagi dengan mengikuti Pendidikan dan Pelatihan.

Pendapat lainnya juga disampaikan oleh informan 5 selaku Staff Pemeriksa Kependudukan. Berikut wawancaranya :

Informan 5 selaku staff pemeriksa kependudukan :

“Sudah, menurut saya dengan kemampuan dan keterampilan yang saya punya ini sudah tepat dengan posisi atau jabatan yang saya tempati. Saya ini kan jabatannya sebagai pemeriksa kependudukan, jadi pekerjaan saya itu memeriksa dokumen-dokumen masyarakat. Contohnya seperti kartu keluarga, ktp, dan data-data masyarakat lainnya. Kesulitan yang saya alami hanya saja saat berkas-berkas sedang overload atau penuh ya, posisi pemeriksa penduduk itu hanya 2 orang saja, jadi jika berkas penduduk sedang ramai dan penuh kami akan mengalami kesulitan dalam memeriksa, dan akan bekerja lembur juga demi cepat selesainya proses pemeriksaan dokumen masyarakat. Dan Upaya yang saya lakukan untuk meningkatkan kualitas kerja itu dengan terus berubah menjadi pribadi yang lebih baik lagi, belajar dari pengalaman terdahulu dan tidak mengulangi kesalahan yang sama” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 5 menyampaikan pendapatnya bahwa untuk penempatan kerja sudah sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing pegawai. Dan pegawai juga masih mengalami kesulitan-kesulitan selama bekerja, tetapi dengan hal itu pegawai mampu mengatasinya.

Informan 6 selaku staff analis data dan informasi juga menyampaikan pendapatnya terkait kualitas kerja. Berikut wawancaranya :

Informan 6 selaku Analis Data dan Informasi :

“Sudah sesuai, karena sesuai dengan jurusan yang saya tempuh. Saya ini lulusan jurusan teknik informasi dan saya ditempatkan pada posisi analis data dan informasi. Jadi saya rasa sudah sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang saya punya. Bentuk kesulitan yang saya alami jika data tidak konkret, itulah kesulitan saya karena saya tidak bisa asal menginput data. Jika saya salah sedikit saja itu akan mempengaruhi capaian kinerja saya. Upaya dalam meningkatkan kualitas kerja Dengan terus meningkatkan pekerjaan, kemampuan, keterampilan yang saya punya.

Menjadi lebih baik lagi untuk menjadi seorang pegawai” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Terkait kualitas kerja juga disampaikan oleh staff pengadministrasi kependudukan tentang bagaimana kualitas pegawai dalam bekerja. Berikut wawancaranya :

Informan 7 selaku staff Pengadministrasi Kependudukan :

“untuk keterampilan dan kemampuan sudah sesuai, posisi saya itukan pengadministrasi kependudukan, dan saya akan selalu memasukkan data-data kependudukan dan merekap data-datanya. Maka saya rasa ini sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang saya punya. Dan sejauh ini saya belum merasakan adanya kesulitan, dan upaya yang saya lakukan untuk meningkatkan kualitas kerja dengan merubah diri menjadi lebih baik lagi, bekerja lebih giat lagi, dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Pendapat lainnya disampaikan oleh informan masyarakat Disdukcapil Kota Tangerang memberikan pernyataan mengenai kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan seperti sebagai berikut :

Informan 8 masyarakat Disdukcapil Kota Tangerang mengatakan bahwa :

“Kalau menurut saya pribadi kualitas kerjanya dalam melayani sudah cukup baik, walau tidak setiap pegawai memiliki sifat yang sama, ada saja yang murah hati ada yang wataknya keras, dan terkadang suka ketus juga cara berbicaranya. Terus kalau untuk memuaskan atau tidak menurut saya cukup memuaskan karena menurut saya kurang responded dan juga tidak memberikan solusi terhadap setiap kendala. Terkadang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan contohnya seperti KTP saya pada saat itu hilang dan butuh 14 hari kerja baru jadi KTP saya” (hasil wawancara pada 02 Juni 2023)

Informan 9 juga mengatakan hal yang serupa dengan informan 4 bahwa kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terbilang cukup memuaskan, yaitu sebagai berikut :

“Kalau untuk standar pelayanannya sudah cukup memuaskan, Cuma memang kalau untuk chat Whatsapp balasnya lama, malah saat itu tidak ada respon sama sekali jadi menurut saya untuk pelayanan online nya harus ditingkatkan lagi” (hasil wawancara pada 02 Juni 2023)

Informan, 10, 11, dan 12 mengatakan hal yang sama bahwa untuk kualitas kerja pegawai sudah cukup memuaskan dan terbilang cepat. Berikut wawancaranya:

Informan 10 selaku Masyarakat mengatakan bahwa :

“Menurut saya sudah memuaskan, kemarin saya mengurus surat kepindahan Tangerang Kota ke Tangerang selatan dibantu dengan cepat” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 11 juga mengatakan bahwa :

“Sudah cukup memuaskan, beberapa bulan lalu memang agak lamban dan banyak kekeliruan untuk pelayanannya, tapi untuk beberapa bulan kedepan nih setelah saya melakukan pengurusan KTP lagi sudah lumayan terbantu dengan cepat” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Kemudian informan 12 juga mengatakan bahwa :

“Sudah terbantu dengan cepat dan pegawainya pun cukup terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

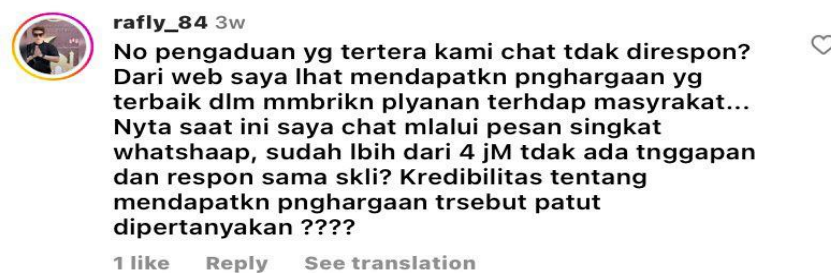
Berdasarkan hasil wawancara dari informan 10, 11, dan 12 diakui bahwa untuk kualitas kerja pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memuaskan. Dimana masyarakat mengakui bahwa pelayanan yang diberikan sudah optimal dan kemampuan juga keterampilan pegawai sudah ada peningkatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan secara langsung melalui wawancara maupun tidak langsung melalui tanggapan yang didapatkan dari media sosial Didukcapil Kota Tangerang, masih banyak masyarakat di Kota Tangerang yang belum sepenuhnya puas akan pelayanan dari para pegawai Disducapil Kota Tangerang. Dan masih adanya masyarakat yang pertanyaan-pertanyaannya belum ter respon untuk mengetahui apa saja persyaratan yang ada untuk melakukan pengurusan. Berikut merupakan contoh tanggapan atau komentar dari masyarakat yang masih belum terbantu dan ter respon yang didapatkan melalui akun media sosial Instagram.



Gambar 4.4
Tanggapan masyarakat yang masih belum terbantu dan ter respon
oleh kantor Disdukcapil Kota Tangerang

sumber : Media Sosial Instagram Disdukcapil Kota Tangerang
 (@disdukcapiltangerangkota)



Gambar 4.5
Tanggapan masyarakat yang masih belum terbantu dan ter respon
oleh kantor Disdukcapil Kota Tangerang

Sumber : Media Sosial Instagram Disdukcapil Kota Tangerang
 (@disdukcapiltangerangkota)

Meskipun demikian, dari beberapa tanggapan dari akun media sosial Instagram Disdukcapil kota tangerang terkait beberapa masyarakat yang belum terbantu dan direspon, adapun masyarakat yang memberikan tanggapan bahwa pelayanan di kantor Disdukcapil sudah cukup memuaskan dan prosesnya pun terbilang cepat. Berikut tanggapan masyarakat melalui akun media sosial Instagram Disdukcapil Kota Tangerang :



Gambar 4.6
Tanggapan masyarakat yang sudah terbantu dan ter respon oleh
kantor Disdukcapil Kota Tangerang

Sumber : Media Sosial Instagram Disdukcapil Kota Tangerang
 (@disdukcapiltangerangkota)

Berdasarkan tanggapan masyarakat Disdukcapil Kota Tangerang yang sudah terbantu dan belum sepenuhnya terbantu seperti pada gambar diatas, perbandingan keduanya sudah menunjukkan jelas bahwa lebih banyak masyarakat yang sudah cukup puas dengan pelayanan pada kantor Disdukcapil Kota Tangerang. Akan tetapi masih adanya juga masyarakat yang belum puas akan pelayanan pada Disdukcapil Kota Tangerang seperti pada wawancara dan tanggapan melalui akun media sosial diatas, bahwa masyarakat mengatakan masih belumnya terbantu dan ter respon dari pihak kantor Disdukcapil Kota Tangerang dan masih kurangnya keterampilan pegawai dalam melayani masyarakat, dilihat dari etika nya dan ketaatan pada prosedur yang diterapkan. Untuk itu, masyarakat berharap perlu adanya peningkatan lagi untuk kualitas kerja pegawai.

4.2.2 Kuantitas

Selain kualitas, indikator pengukuran kinerja pegawai adalah dengan mengetahui kuantitas kerja pegawai kantor Disdukcapil Kota Tangerang. Yang dinyatakan seperti apakah pegawai bekerja sudah mampu mencapai target yang sesuai, apakah pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan tupoksi dan apakah keluhan yang ada dapat menurunkan prestasi kerja pegawai. Adapun pernyataan dari informan 1 yaitu Analis Jabatan Kepegawaian. Dinyatakan bahwa kuantitas kinerja pegawai masih bertahap disetiap tahunnya dan pegawai Disdukcapil Kota Tangerang ini masih berupaya untuk meningkatkan kuantitas kerjanya. Berikut wawancaranya :

“Untuk pencapaian target sudah sesuai, disini untuk perorangan ada SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) jadi masing-masing jabatan memiliki target kinerja atau sasaran. Untuk tupoksi itu sudah sesuai dengan perwal tupoksi kami, setiap pegawai itu sudah mempunyai uraian masing-masing kalau misalkan di kepegawaian, itu akan dibagi. Misalnya saya inikan posisinya analis jabatan, jadi tugas saya itu merekap kehadiran pegawai tiap bulannya merekapitulasi kinerja pegawai membuat analis jabatan. Dan untu kesesuaian bekerja pada jam kerja untuk pegawai seharusnya sesuai. Tetapi masih ada saja pegawai yang terlambat dan berakhir mendapat potongan tunjangan. Untuk keluhan yang disampaikan pasti mempengaruhi prestasi kerja pegawai, dikarenakan terbatasnya website E-Kinerja yang diberikan waktu hanya dari jam 07.30 sampai jam 13.00 WIB” (hasil wawancara 31 Mei 2023)

Berdasarkan wawancara diatas mengenai kuantitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Tangerang, dapat disimpulkan bahwa target kerja pegawai sudah memenuhi ketentuan pencapaian target yang ada. Juga telah memadai dan sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsi yang ada dan sejauh ini untuk kuantitas kinerja pegawai masih mengupayakan untuk meningkatkan lagi kuantitas maupun kualitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Tangerang.

Selanjutnya hasil wawancara kepada Informan 2 yaitu Staff Umum dan Kepegawaian. Dijelaskan bahwa untuk pekerjaan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan tupoksi yang diberikan dan untuk jam kerja sudah sesuai serta keluhan yang ada pun sudah teratasi karena direspon secara cepat oleh pimpinan. Berikut wawancaranya :

Informan 2 selaku Staff Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Sudah mampu mencapai target. Untuk tupoksi sudah sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada saya jadi saya mampu mengerjakan pekerjaan saya dengan terstruktur lalu juga untuk bekerja sesuai jam kerja sesuai, karena kan kita disini absennya itu harus *share loc* jadi posisinya ini kita harus dikantor. Jadi selama ini sesuai. Jadi setiap absen berangkat disini dan absen pulang disini juga. Terkecuali kita tidak diwajibkan absen. Terus juga kalau saya punya keluhan direspon dengan cepat oleh pimpinan” (hasil wawancara 13 Juni 2023)

Informan 3 selaku Staff Umum dan Kepegawaian juga menyampaikan pernyataan bahwa :

“Kalau saya pribadi sudah mampu mencapai target setiap tahunnya. Untuk jam kerja sesuai, bahkan bisa dikatakan bahwa bekerja disini jam 07.30 dan jam 07.00 saya sudah disini lalu pulang disini jam 16.00 tetapi jam 17.00 saya masih dikantor. Tapi kalau dipemerintah gaada uang lembur, kurang jam dipotong lebih jam gaada bonus. Kecuali kalau diswasta, jika dia bekerja jam 07.00 tetapi pulang harusnya jam 15.00 tetapi pulang jam 17.00 berarti dia mendapatkan bonus 2 jam tetapi kalau di pemerintahan tidak ada uang lembur mau dia pulang jam 22.00 malam pun. Lalu kalau saya memiliki keluhan sudah pasti direspon secara cepat oleh pimpinan.” (hasil wawancara pada 13 Juni 2023)

Informan 2 dan informan 3 juga menyebutkan bahwa dalam pengerjaan sudah diupayakan seduai dengan target. Hal ini dapat dibuktikan dengan SKP.

Dalam SKP terdapat rincian sasaran, target dan juga realisasi. Jika tahun ini ada pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan maka dilanjutkan ditahun berikutnya.

Selain mewawancarai pimpinan dan staff bagian umum kepegawaian, kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk juga memaparkan pendapatnya terkait kuantitas kerja seperti target yang dicapai setiap tahunnya, ketepatan waktu dalam masuk kerja dan upaya yang dilakukan terhadap permasalahan saat melayani masyarakat. Berikut wawancaranya :

Informan 4 selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk mengatakan bahwa :

“Sudah mencapai target dalam setiap tahunnya. Dalam kesesuaian bekerja dan ketepatan waktu dalam masuk kerja, sudah sesuai, tetapi ada saja yang tidak sesuai. Dan untuk upaya yang dilakukan jika ada permasalahan dalam melayani masyarakat, maka pegawai harus lebih banyak bersabar dan berhati besar. Karena kan sikap manusia itu beda-beda, jadi kita sebagai pegawai harus professional saat melayani masyarakat. Bila ada masyarakat yang protes dengan kesalahan pegawai, maka akan diberi penjelasan dan dijelaskan secara baik-baik” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara diatas mengenai kuantitas kinerja pegawai, dapat dikatakan sudah optimal. Karena pegawai mampu mencapai target yang ada dalam setiap tahunnya, dan sudah adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk menangani permasalahan dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya informan 5 mengatakan bahwa sudah tepat waktu dalam masuk jam kerja dan jika memiliki keluhan akan segera direspon oleh pimpinan. Berikut wawancaranya :

Informan 5 selaku staff Pemeriksa Kependudukan :

“Saya mampu bekerja sesuai target setiap tahunnya. Pada jam masuk kerja sudah sesuai, karena jika ingin mengisi kehadiran saja posisi saya sudah harus ada dikantor terlebih dahulu, karena kalau tidak saya akan mendapat potongan tunjangan. Dan jika memiliki keluhan maka tentu saja direspon dengan cepat, contohnya saja jika komputer saya mengalami kerusakan lalu saya mengajukan keluhan pada pimpinan, maka pimpinan akan cepat merespon dan meminjamkan saya laptop agar saya bisa bekerja” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Adapun pendapat yang disampaikan oleh informan 6 dan 7 selaku staff analis data dan informasi dan staff pengadministrasi kependudukan terkait kuantitas kerja. Dikatakan bahwa telah masuk jam kerja tepat waktu dan selalu direspon jika mengajukan keluhan. Berikut wawancaranya :

Informan 6 selaku staff Analis Data dan Informasi :

“Jam masuk kerjanya Sesuai, karena jika telat 1 detik saja akan mendapatkan potongan tunjangan. Dan untuk keluhan tentu saja Direspon dengan cepat, semua keluhan yang saya ajukan direspon dengan cepat oleh pimpinan saya” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 7 selaku staff Pengadministrasi Kependudukan :

“Sesuai, karena disini jika ingin mengisi kehadiran posisi pegawai sudah harus berada di kantor. Maka dari itu saya selalu tepat waktu dalam hal masuk kerja. dan untuk keluhan pasti direspon dengan cepat. Begitu saya mengajukan keluhan, pimpinan langsung merespon dengan cepat” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Selain wawancara diatas, terdapat juga pernyataan dari Informan 8 dan 9 yang mengemukakan bahwa untuk pekerjaan pegawai sudah sesuai prosedur yang diterapkan sebagaimana mestinya dan Adapun beberapa permasalahan terkait kinerja pegawai dalam memberikan pelayanannya. Berikut wawancaranya :

Informan 8 selaku masyarakat mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanannya menurut saya, petugasnya tidak ramah dan tidak professional pengalaman saya pribadi waktu saya ingin mengurus dokumen seharusnya saya tidak perlu buat surat keterangan belum pernah membuat SKTT sebelumnya, tetapi tetap saja petugas marah dan mencari-cari kesalahan dokumen. Perlu adanya pelatihan lebih lanjut. Karena tidak ramah sama sekali” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Pada hasil wawancara dengan informan 8, diakui bahwa masyarakat tersebut masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Dinas. Masyarakat tersebut berkata bahwa dari sikap pegawai tidak ramah dan tidak memberikan informasi yang akurat. Maka dari itu, terjadinya kesalah pahaman informasi antara pegawai dengan masyarakat.

Berbeda dengan informan 9 yang mengatakan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan tepat. Untuk sikap pegawai pun tidak adanya masalah. Berikut wawancaranya :

Informan 9 masyarakat yang lain juga mengatakan bahwa :

“Sudah cukup cepat menurut saya cukup cepat prosesnya”(hasil wawancara pada 02 Juni 2023)

Pernyataan yang lainnya yang disampaikan oleh Informan 10, 11, dan 12 yaitu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan berkas juga menyatakan bahwa dalam kuantitas kerja pegawai sudah cukup memuaskan. Berikut wawancaranya :

Informan 10 mengatakan bahwa :

“Untuk prosedurnya sudah sesuai dan kinerja dalam memberikan pelayanannya juga sudah cukup membantu” (hasil wawancara pada 02 Juni 2023)

Informan 11 juga mengatakan bahwa :

“Sudah sesuai, untuk kinerja pada pegawainya cukup baik saat saya melakukan pembuatan kartu keluarga baru saya dilayani dengan pegawai dengan sangat ramah dan melayani dengan baik” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 12 mengatakan bahwa :

“Menurut saya sudah sesuai prosedur dan terbilang cepat, karena kan banyak cerita kalau buat KTP atau KK atau AKTE ada saja yang berkata lama, ada yang berkata cepat mungkin menurut yang berpendapat waktunya lama itu karena sesuai prosedur dan dikarenakan banyak penduduk yang sama-sama membutuhkan tidak hanya 1 atau 2 orang saja. Tetapi untuk yang berpendapat waktunya cepat tergantung juga kalau dia kebagian cepat bagus, kalau lama ya sabar yang penting sudah mengikuti aturan, persyaratan lengkap, dan antri” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara dari informan 10, 11, dan 12 diakui bahwa pelayanan pada kantor Dinas sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Dari sikap pegawai maupun ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah dapat dikatakan baik.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sudah adanya perkembangan dari segi kuantitas kerja pegawai. Dari hasil wawancara di atas dapat dibandingkan bahwa ada masyarakat yang belum puas dan ada masyarakat yang sudah puas dengan pelayanan kantor Disdukcapil Kota Tangerang.

4.2.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam bekerja merupakan tingkat aktivitas pekerjaan yang dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan. Dimana pegawai Disdukcapil Kota Tangerang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, serta bagaimana pegawai Disdukcapil Kota Tangerang memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas atau pekerjaan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara Informan 1 selaku Analisis Jabatan Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa waktu menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup baik. Jika terlambatpun dikarenakan ada beberapa kendala. Kekurangan dan kesulitan saat mengerjakan pekerjaan dan menyelesaikannya tepat waktu hanya ada pada jaringan internet.

Berikut wawancaranya :

“Kalau tepat waktu mungkin yang yang mengetahui itu masing-masing pegawai, kalau kami disini ada 2. Misalkan disini itu sekretariat yang disebelah sana keuangan dan disebelah sini kepegawaian dan yang digedung depan itu pelayanan kalau pelayanan harusnya harus tepat waktu yang dibagian loketnya itu dari jam 8 pagi sampai jam 3 sore untuk mengerjakannya sudah tepat waktu atau belum itu tergantung sistemnya. Apakah nanti error atau jaringan offline. Disana kan ada SOP nya misalnya mengerjakan pengurusan KTP diperlukan beberapa hari kerja, semua tergantung SOP nya dan tergantung system tepusatnya. Kalau missal system terpusatnya error kami tidak dapat melakukan dan menyelesaikan tugas yang harus dikerjakan. Sanksi untuk pegawai yang tidak disiplin pasti ada, jika pegawai dalam 1 bulan tidak hadir tanpa keterangan kami memberikan sanksi berupa potongan tunjangan, namun jika tidak ada perubahan kami akan memberikan sanksi mulai dari yang ringan sampai yang terberat berupa pemberhentian kerja dan penurunan pangkat” (hasil wawancara 30 Mei 2023)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa pegawai Disdukcapil Kota Tangerang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Hanya karena

beberapa kendala saja pegawai tidak bisa untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Tetapi ada beberapa pegawai juga yang belum tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketepatan waktu bekerja dilihat juga dari koordinasi antar rekan kerja. Pegawai Disdukcapil Kota Tangerang sudah terbilang cukup baik untuk masalah koordinasi dan Kerjasama antar rekan dan atasan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang sudah dilakukan bahwa pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan sudah selalu diawasi oleh koordinator pada bidangnya masing-masing. Koordinator mengkoordinir staffnya dalam bekerja dan mengetahui bagaimana pelaksanaan dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya apakah sudah sesuai atau tidak sesuai. Bila ada ketidak sesuaian atau permasalahan, koor dan staff bisa dengan cepat mencari solusi agar permasalahan tersebut dapat segera diatasi.

Selanjutnya pernyataan dari informan 1,2, dan 3 terkait koordinasi dan Kerjasama bahwa bila terjadi keterlambatan dalam penyelesaian tugasnya disebabkan karena masalah koordinasi dan komunikasi antar pegawai dengan pimpinan. Berikut wawancaranya :

Informan 1 selaku Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Ada beberapa alasan pegawai yang terlambat saat masuk kerja. Jika alasannya masuk diakal, maka kami akan memaklumi. Jika alasannya tidak masuk akal saya akan memberi penegasan dan peringatan. Selama yang saya rasakan ini sih baik baik saja karena kan pasti nanti kalau isi E-Kinerja aja kalau gak di approve sama atasan itu tidak akan mendapat tunjangan. Yang kedua tentang pekerjaan juga disana dioperator. Operator itu menginput misalkan masyarakat mengajukan dokumen pembuatan kalau tidak ada koordinasi ini benar atau tidak dari atasannya langsung dia tidak akan di approve. Jadi pasti kerjasamanya harus baik” (hasil wawancara pada 31 Mei 2023)

Informan 2 selaku Staff Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Untuk kerjasama disini kita selalu usahakan untuk bekerja sama, karena kan disini kita juga harus saling membantu rekan yang kesusahan jadi untuk kerjasamanya harus baik. Dan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sih cukup tepat waktu ya saya. Karena kan kalau saya tidak bisa

mengerjakan atau tidak mengerti saya akan bertanya ke rekan saya” (hasil wawancara 31 Mei Juni 2023)

Informan 3 selaku Staff Umum dan kepegawaian mengatakan bahwa :

“Iya menurut saya sudah cukup tepat waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dan untuk hal yang menyebabkan saya bekerja tidak tepat waktu itu biasanya karena jaringan internet. Kalau lagi kondisinya telat mau tidak mau jadinya telat kan pekerjaannya karena semua disini itu berbasis aplikasi berbasis system itu terkadang yang bikin kita telat mengerjakan pekerjaan yaitu jaringan internet” (hasil wawancara pada 31 Mei Juni 2023)

Pendapat lainnya yang disampaikan oleh informan 4 selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, menyampaikan bahwa untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sudah optimal namun masih adanya kendala yang menyebabkan pegawai tidak menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Juga terkait koordinasi antar pimpinan dan rekan lalu sesama rekan sudah optimal. Berikut wawancaranya :

Informan 4 selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa :

“Untuk ketepatan waktu bisa dilihat melalui SKP, karena didalam dokumen tersebut terdapat nilai hasil capaian kinerja pada pegawai. Untuk sejauh ini yang saya lihat pegawai sudah memaksimalkan kinerjanya dalam menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu. Bila pegawai tidak bisa menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu, itu berarti ada saja kendala atau SOP yang memang mengharuskan keterlambatan pengerjaan sebuah dokumen masyarakat. Lalu untuk kerjasama yang dilakukan selama ini sudah baik menurut saya, dan untuk sanksi yang ada itu berupa potongan tunjangan” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Pendapat lainnya yang disampaikan juga oleh informan 5, 6, dan 7 selaku staff Pemeriksa Kependudukan, staff Analis Data dan Informasi, staff Pengadministrasi Kependudukan terkait ketepatan waktu sudah terbilang optimal. Dan adapun beberapa penyebab yang membuat pekerjaan tidak selesai pada tepat waktu.

Informan 5 selaku staff Pemeriksa Kependudukan mengatakan bahwa :

“Selalu tepat waktu, karena disini itukan ada SOP. Pada pendataan penduduk itu ada batas waktu atau maksimal hari kerjanya. Contoh ktp, jika masyarakat mengajukan keluhan kerusakan ktp atau pergantian foto ktp dan

batas waktu kerjanya itu selama 7 hari, maka akan saya usahakan sebelum 7 hari itu sudah selesai agar saat masyarakat kembali lagi untuk mengambil ktp sudah selesai. Dan penyebab jika tidak selesai tepat waktu karena saat fasilitas yang ada tidak bisa digunakan, misal seperti komputer, keyboard, printer dan cpu. Jika yang saya sebutkan tidak bisa digunakan maka hal itu akan menghambat pekerjaan saya untuk selesai dalam tepat waktu” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 6 selaku staff Analis Data dan Informasi mengatakan bahwa :

“Sudah tepat waktu, contohnya jika saya diberi pekerjaan dan harus selesai jam 2 siang maka sebelum jam 2 siang akan saya usahakan sudah selesai. Penyebab jika tidak menyelesaikan tepat waktu itu jika internet off. Karena pekerjaan saya ini berbasis aplikasi, jika internet mati, maka aplikasi tidak terhubung ke internet dan saya tidak bisa bekerja lalu menyelesaikan pekerjaan saya tepat waktu” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 7 selaku staff Pengadministrasi Kependudukan menyampaikan pendapatnya berupa :

“Sudah tepat waktu. Karena saya mengikuti SOP yang berlaku. Contohnya jika pendataan penduduk seperti akta kelahiran atau ktp itu paling lambat 7 hari kerja, maka sebelum 7 hari kerja akan saya usahakan sudah selesai. Dan penyebab pekerjaan tidak selesai tepat waktu adalah berupa error pada komputer dan internet yang mati. Jika internet mati maka saya tidak bisa melakukan pekerjaan karena disini semuanya berbasis aplikasi” (hasil wawancara pada 07 Juni 2023)

Adapun pernyataan dari informan 8 yang menyatakan bahwa bagaimana ketepatan waktu pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya masih terbilang cukup memuaskan dan cukup tepat waktu. Berikut wawancaranya :

“Kalau menurut saya untuk tepat waktunya atau tidak, belum tepat waktu karena kan pernah saya ganti foto KTP pegawai bilang saya harus kembali lagi 7 hari kemudian tetapi saat saya kembali lagi masih belum jadi juga ternyata, jadi saya diminta untuk tunggu 3 hari lagi. Jadi kalau dihitung 10 hari kerja. Tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan” (hasil wawancara pada 02 Juni 2023)

Pernyataan dari informan 9, 10, 11, dan 12 juga masih menyatakan bahwa ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah cukup tepat waktu dan juga masih terbilang belum tepat waktu. Karena masih banyaknya kendala seperti servisnya yang lama lalu pesan dari aplikasi Whatsapp yang tak

kunjung direspon lalu antrian yang panjang dan memakan waktu yang lama. Berikut wawancaranya :

Informan 9 yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya sih untuk pelayanannya masih terbilang buruk ya, untuk pengurusan surat-surat. Saya coba system link tidak berjalan sebagaimana mestinya lalu saya hanya ngurus KTP hilang saja sampai 14 hari baru selesai. Menurut saya tidak perlu menggunakan system link jika tetap saja tidak bisa cepat” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 10 juga mengatakan bahwa :

“Sudah cukup tepat waktu menurut saya, karena saya melakukan pergantian KTP rusak diberitahukan akan selesai 7 hari kerja dan benar saja saat 7 hari kerja sudah selesai” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 11 mengatakan bahwa :

“Sudah tepat waktu dan memuaskan” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 12 juga mengatakan bahwa :

“Tepat waktu. Karena saya mengurus pindah datang ke Kota Tangerang tanggal 15 November 2022 masukkan permohonan lewat aplikasi sobat dukcapil, tanggal 23 verifikasi selesai dan proses pencetakan KK dan E-KTP di kecamatan” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menyatakan bahwa masih adanya beberapa permasalahan yang ada untuk ketepatan waktu bekerja seorang pegawai. Dan juga adanya kemajuan untuk ketepatan waktu dalam pelayanan. Dilihat dari pendapat pimpinan bahwa pegawai sudah adanya tingkat koordinasi dan Kerjasama antar pegawai dengan pimpinan. Serta pendapat dari masyarakat masih terdapat kekurangan pegawai yaitu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan waktu yang telah ditentukan dan beberapa masyarakat yang telah merasa puas akan pelayanan pada Disdukcapil Kota Tangerang yang terbilang cukup tepat waktu.

4.2.4 Efektivitas

Selain indikator diatas, dalam mengukur kinerja pegawai menggunakan teori Robbins, yaitu dilihat dari efektivitasnya dalam bekerja. Efektivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Tangerang diukur dari bagaimana pegawai

memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya dalam menjalankan tugasnya, apakah pegawai efektif dalam menjalankan tugasnya dan bagaimana tingkat penggunaan sumber daya yang ada di organisasinya seperti tenaga, uang, teknologi, bahan baku yang dapat dimaksimalkan untuk menaikkan hasil kerja dalam penggunaan sumber daya.

Berdasarkan hasil wawancara Informan 1 yaitu Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian. Mengenai efektivitas pegawai yang diukur dari sumber daya manusia yang ada sudah cukup membaik. Berikut wawancaranya:

Informan 1 selaku Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa :

“Dilihat dari beberapa bulan lalu sudah membaik karena mungkin sanksinya yang potongan tunjangan. Dahulu masih adanya klarifikasi misalnya telat absen kami akan klarifikasi kenapa bisa telat. Tetapi lama kelamaan kalau ditanya alasan terus menerus pegawai tidak akan berubah menjadi tertib, jadi kami sekarang ini telat 1 detik pun sudah mendapat potongan tunjangan. Jadi setelah saya lihat-lihat dari masing-masing pegawai yang potongannya ada 10 sekarang berkurang jadi 5. Jadi peningkatannya bisa dilihat dari kehadirannya. Dan untuk system yang diterapkan saat ini, sudah cukup untuk meningkatkan kualitas kerja” (hasil wawancara pada 30 Mei 2023)

Staff Umum dan Kepegawaian selaku informan 2 juga menyampaikan pendapatnya berupa :

“Kalau untuk system, kalau saya tidak bisa saya akan bertanya jadi harus berusaha untuk bisa. Apalagi kan saya orang zaman dulu, tidak terlalu paham, jadi kalau saya tidak bisa dan tidak mengerti saya akan bertanya kepada rekan saya yang lain” (hasil wawancara pada 31 Mei 2023)

Informan 3 Staff Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Sejauh ini untuk system dan fasilitas saya merasa cukup baik dalam melakukan pekerjaan dan untuk permasalahan atau hambatan sih tidak ada ya untuk saya” (hasil wawancara 31 Mei 2023)

Pendapat lainnya yang disampaikan oleh kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk mengatakan bahwa sistem dan fasilitas yang ada saat ini sudah memiliki kemajuan. Dimana sebelumnya hanya ada 5 loket yang dibuka, dan

sekarang sudah ada 8 loket yang dibuka untuk melayani masyarakat agar tidak terlalu panjang antriannya.

Informan 4 selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa :

“Sejauh ini mampu meningkatkan kinerja pada pegawai, karena system yang ada dan fasilitas yang telah disediakan pun menurut saya sudah memadai. Untuk fasilitas yang awal mulanya loket dukcapil ini hanya dibuka 5 loket, sekarang sudah ada kemajuan yaitu dibuka menjadi 8 loket. Jadi jika sedang ramai masyarakat, tidak akan terjadi penumpukkan masyarakat. Dan masyarakat pun tidak mengantri lama. Dan untuk system seperti pelayanan online sobat dukcapil sudah memadai, mungkin ada saja errornya tetapi itu kembali lagi pada operator yang handle, jika terjadi error akan segera dibetulkan” (hasil wawancara pada 07 Juni 2023)

Pendapat lainnya yang dikemukakan oleh informan 5, 6, dan 7 selaku staff-staff bidang pelayanan pendaftaran penduduk menyampaikan bahwa sistem dan fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dan membuat nyaman saat bekerja. Meski demikian, masih terdapatnya permasalahan yang menghambat pekerjaan. Berikut wawancaranya :

Informan 5 selaku staff Pemeriksa Kependudukan mengatakan bahwa :

“Tentu saja saya dapat menggunakan sistem dan fasilitas yang ada saat ini, karena sudah cukup memadai untuk melakukan pekerjaan” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 6 selaku staff Analis Data dan Informasi mengatakan bahwa :

“Dapat menggunakannya dengan baik sebagaimana mestinya. Fasilitas disini cukup memadai dan memberikan kenyamanan dalam bekerja. Dan untuk sistem sudah memadai. Permasalahan yang saya rasakan itu saat computer saya tidak bisa digunakan atau rusak. Karena itulah pekerjaan saya menjadi terhambat” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 7 selaku staff Pengadministrasi Kependudukan juga mengatakan pendapatnya berupa :

“Dapat menggunakannya dengan baik. Karena sistem dan fasilitas yang ada saat ini sudah cukup memadai. Jadi saya bisa melakukan pekerjaan dengan nyaman. Untuk sejauh ini belum merasakan permasalahan untuk sistem dan fasilitas yang ada. Dan hambatan pun belum saya rasakan selama ini. Jadi

selama ini tidak ada permasalahan dan hambatan untuk saya pribadi” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Masyarakat selaku informan 8, 9, 10 menyatakan pendapat yang sama dan berbeda dari setiap pribadinya mengenai Efektivitas yang ada pada kantor Disdukcapil Kota Tangerang ini. Berikut wawancaranya :

Informan 8 mengatakan bahwa :

“Ada, keluhan mah pasti ada contohnya petugas loket yang kurang ramah sangat jutek masa saya ngurus KK sudah seperti orang lagi kerja dimarahin sama atasannya, padahal saya udah baik-baik tapi dilayaninya dengan nada ketus. Kalau untuk system pelayanan disini sudah cukup membantu untuk saya walau responnya agak lamban” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 9 yang mengatakan bahwa :

“Keluhannya hanya lambat saja responnya kalau di whatsapp, untuk sistemnya sudah cukup membantu dan ada aplikasi Sobat Dukcapil juga jadi kitab isa melakukan pengurusan dari rumah saja” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 10 mengatakan bahwa :

“Keluhan saya proses E-Ktpnya lama dan saat membuat surat keterangan pengganti KTP dan KK salah terus tanggal lahirnya. Tapi untuk system pelayanannya cukup ramah dan cepat. Hanya saja waktu itu error jadinya dirujuk ke kecamatan” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Berdasarkan pernyataan dari informan 8, 9 , dan 10 diakui bahwa masih banyaknya masalah pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Dimana masyarakat mengakui bahwa masih adanya pegawai yang tidak ramah saat melayani, proses yang lama atau tidak tepat waktu, dan adanya kesalahan komunikasi antar pegawai dengan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang tidak akurat.

Informan 11 dan 12 juga menyampaikan hal yang sama terkait system pelayanan yang diterapkan pada Disdukcapil Kota Tangerang ini. Berikut wawancaranya :

Informan 11 yang mengatakan bahwa :

“Sudah cukup membantu karena saat itu saya melegalisir KTP, KK, AKTE kelahiran prosesnya cepat. Dan saya sarankan untuk datang lebih awal di pagi hari. Lalu untuk fasilitas ruang tunggu nya sudah cukup memadai walau masih banyak yang berdiri untuk antri” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 12 yang menyatakan bahwa :

“Sudah membantu karena saya datang kesorean sekitar jam 2 siang dan nomor antrian sudah gaada, sama petugas informasinya diminta untuk bertanya pada loket ternyata masih bisa dilayani dengan baik, meskipun petugasnya melayani dengan wajah tanpa senyum namun tegas dan cepat selesai” (hasil wawancara 08 Juni 2023)

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan 11 dan 12, diakui bahwa pelayanan pada kantor Dinas sudah memadai. Masyarakat dilayani dengan cepat begitupun pegawainya responsif dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan seperti diatas, berbagai pendapat telah disampaikan oleh yang bersangkutan. Efektivitas yang ada pada kantor Disdukcapil Kota Tangerang sudah terbilang cukup memadai. Dan untuk sumber daya manusianya seperti system dan fasilitas sudah membantu bagi para pegawai dan para masyarakat.



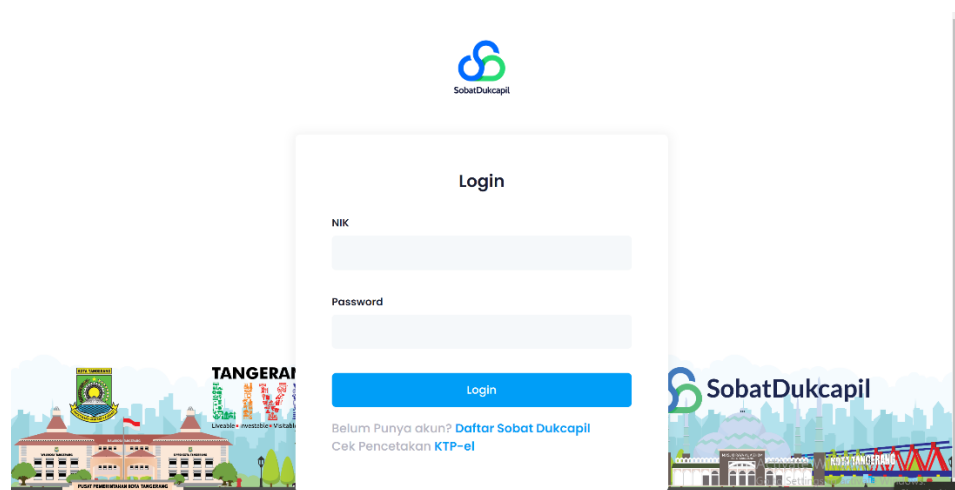
Gambar 4.7

Fasilitas Ruang Tunggu pada Disdukcapil Kota Tangerang

Sumber : Hasil observasi Juni 2023

Berdasarkan observasi pada gambar 4.7 terlihat bahwa fasilitas ruang tunggu sudah cukup memadai dan cukup teratur dalam menunggu giliran untuk

dipanggil. Terlihat bahwa sarana dan prasarana pada kantor Disdukcapil sudah cukup baik dan mendukung. Meskipun suatu saat banyaknya masyarakat yang antri dan tidak kebagian tempat duduk seperti yang disediakan pada gambar diatas yang dikarenakan pelayanan yang sedang membludak atau penuh. Tetapi hal tersebut dianggap wajar dikarenakan banyaknya masyarakat yang ingin melakukan pengurusan seperti pergantian KTP, KK, Akte Kelahiran, dan masih banyak lagi. Pada pelayanan tersebut terbilang cukup rapih dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tertib akan prosedur yang diterapkan pada pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.



Gambar 4.8
Aplikasi Sobat Dukcapil

Sumber : Website Sobat Dukcapil Kota Tangerang, Juni 2023

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan secara langsung dengan wawancara kepada masyarakat, aplikasi Sobat Dukcapil ini sangat efektif. Karena diakui sangat membantu pelayanan kepada masyarakat. Adapun keunggulan yang dimiliki Sobat Dukcapil antara lain tersedia dalam versi mobile dan website, terintegrasi dengan Tangerang LIVE berbasis NIK, admin verifikasi stand by 1x24 jam, dan dilengkapi dengan pengecekan status layanan cetak dokumen secara digital. Meski begitu, masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi dan website Sobat Dukcapil, diantaranya seperti website atau aplikasi yang tidak bisa dibuka dikarenakan terputusnya jaringan atau sistem error. Dan admin yang kurang responsif untuk pelayanan kepada masyarakat.

4.2.5 Kemandirian

Indikator kemandirian dalam mengukur kinerja pegawai dikatakan sangat penting. Kemandirian merupakan kesiapan dan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang ditandai dengan kesigapannya atau inisiatif. Jadi, indikator ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kesigapan yang dimiliki pegawai Disdukcapil Kota Tangerang dalam menjalankan tugasnya, serta bagaimana kesediaan pegawai dalam membantu rekan kerja lainnya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara informan 1 selaku Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian, mengenai kemandirian yang dimiliki pegawai sampai saat ini dapat dikatakan bagus. Berikut wawancaranya :

Informan 1 selaku Analisis Jabatan Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Kalau secara umum saya susah juga sih menilainya, karena kan dimasing-masing bidang yang menilai itukan atasannya langsung kalau saya kan hanya melihat dari sisi kepegawaiannya saja misalnya terkait yang membuat kinerjanya, tingkat kehadiran disiplinnya jadi yang saya lihat itu. Jadi menurut saya kesigapannya itu sudah baik tapi kalau untuk tupoksi yang lain itu tergantung masing-masing bidang karena yang menilai kan atasannya jadi saya tidak bisa menilai bagaimana tingkat kesigapan pegawai keseluruhan” (hasil wawancara 30 Mei 2023)

Terdapatnya pernyataan dari informan 2 dan 3 selaku Staff Umum dan Kepegawaian terkait kesigapannya dalam membantu rekan lain. Berikut pernyataannya :

Informan 2 mengatakan bahwa :

“Saya sigap untuk menyelesaikan pekerjaan kita harus sigap kecuali kalau ada kendala saya langsung bertanya sama yang bisa. Dan untuk membantu rekan lain dalam melakukan pekerjaan sigap. Karena kan disini juga harus saling membantu ya, kalau saya lagi senggang tidak ada pekerjaan saya sigap bantu teman-teman yang lain karena saya juga suka dibantu, saya juga harus bantu rekan saya juga. Misalkan ada pekerjaan mendadak yang harus cepat diselesaikan, saya langsung membantu gitu walaupun itu bukan pekerjaan saya” (hasil wawancara pada 31 Mei 2023)

Informan 3 juga menyampaikan pendapatnya :

“Konsisten terhadap pekerjaan itu kita setiap kali mau melakukan pekerjaan, kita bikin jadwal jadi dengan jadwal itulah kita harus tepat waktu. Jadi ketika hari ini kita ingin mengerjakan suatu pekerjaan sebelumnya kita sudah catat. Dan dengan langkah seperti itu kita akan bekerja sesuai dengan jadwal dan akan tepat waktu tentunya. Lalu untuk kesigapan saya dalam membantu rekan lain itu sangat sigap ya, karena misal saya kondisinya sedang tidak melakukan kegiatan maka sudah pasti saya bantu. Karena pekerjaan seorang ASN itu tidak bisa dilakukan sendiri tetap harus ada rekan yang menopang pekerjaan kita” (hasil wawancara 31 Mei 2022)

Informan 4 selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk memberikan pendapatnya tentang kemandirian pegawai bahwa pegawai sudah sigap dalam menyelesaikan pekerjaannya juga memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berikut wawancaranya :

Informan 4 selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa :

“Sangat sigap, karena dalam memberikan pelayanan yang harus diutamakan adalah kepuasan pada masyarakat. Apalagi ini adalah pemerintahan dan pelayanan publik. Jadi jika ingin memberikan kesan yang bagus kepada masyarakat publik para pegawai itu harus bekerja dengan inisiatif yang tinggi” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Selain mewawancarai pimpinan pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk, staff juga memberikan pendapatnya terkait kesigapannya dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan pelayanan pada masyarakat. Berikut adalah wawancaranya :

Informan 5 selaku Staff Pemeriksa Kependudukan memaparkan pendapatnya berupa :

“Sangat sigap, karena kan setiap bulan itu akan ada poin penilaian dalam website E-Kinerja. Dari sanalah hal yang membuat saya selalu sigap dalam mengerjakan pekerjaan. Dan dalam hal membantu rekan lain sigap, karena pekerjaan seorang ASN itu tidak bisa dilakukan seorang diri, jadi kami butuh rekan untuk menopang pekerjaan kami” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 6 selaku Staff Analis Data dan Informasi mengatakan bahwa :

“Sangat sigap. Karena jika saya tidak sigap dalam mengerjakan suatu pekerjaan, maka pekerjaan yang saya punya akan menumpuk dan ditumpuk oleh pekerjaan saya yang lainnya. Maka dari itu, seorang pegawai harus memiliki tingkat kesigapan yang tinggi. Dan Bila saya tidak sedang

melakukan pekerjaan atau sedang senggang maka saya akan bantu rekan lain untuk menyelesaikan pekerjaanya” (hasil wawancara 07 Juni 2023)
Informan 7 selaku Staff Pengadministrasi Kependudukan mengatakan

bahwa :

“Sangat sigap. Karena setiap hari masyarakat yang berdatangan itu tidak hanya puluhan. Bisa ratusan, jika hal itu terjadi maka saya dengan inisiatif menyelesaikannya dengan tepat waktu agar tidak menumpuk. Bila posisi saya sedang tidak melakukan pekerjaan, maka akan saya bantu rekan saya yang membutuhkan bantuan” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 8, 9, 10, dan 11 menyatakan pendapat yang sama mengenai kesigapan para pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Seperti sebagai berikut :

Informan 8 mengatakan bahwa :

“Menurut saya cukup sigap. Mampu melayani dengan baik, sesuai dengan waktu yang ditentukan” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 9 menyatakan hal sebagai berikut :

“Menurut saya sih sigap. Beberapa kali datang kesini, buat urus akte lahir anak dan kia, pelayanannya cepat” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 10 juga mengatakan hal sebagai berikut :

“Sigap. Saya mengurus pelayanan ktp sangat cepat prosesnya” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 11 mengatakan bahwa :

“Cukup sigap. Melayani dengan ringkas walau tidak ada senyum dan sapa. Yang penting urusan saya cepat selesai” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Hal yang disampaikan oleh informan 8 informan 9 informan 10 dan informan 11 diakui bahwa untuk kinerja pegawai dapat dikatakan mempunyai kesigapan yang tinggi. Pegawai mampu bekerja dengan cepat dan tanggap juga responsif.

Pada informan 12 mengatakan pendapat yang berbeda dari informan yang sebelumnya, mengatakan bahwa pegawai belum sigap dalam memberikan pelayanan. Berikut hasil wawancaranya :

“Belum cukup sigap. Dimulai dari pelayanan online di aplikasi sobat dukcapil itu sangat lambat prosesnya dan dalam hal pelayanan nomor whatsapp pun tidak responsif adminnya. Menurut saya harus ditingkatkan kembali kesigapan atau inisiatif pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Berdasarkan observasi secara langsung melalui wawancara dan secara tidak langsung melalui tanggapan/ulasan terkait kerja pegawai dalam kesigapannya untuk membantu rekan lain dan melayani masyarakat sudah responsif. Dilihat dari kesigapan pegawai untuk membantu rekan lain sudah cukup sigap dari beberapa hasil wawancara di atas. Dan untuk kesigapan dalam melayani masyarakat sudah terbilang cukup sigap dan kerjanya juga cepat selesai.



Gambar 4.9

Ulasan mengenai kesigapan pegawai Disdukcapil Kota Tangerang

Sumber : Website resmi Disdukcapil Kota Tangerang, Juni 2023



Gambar 4.10

Ulasan mengenai kesigapan pegawai Disdukcapil Kota Tangerang

Sumber : Website resmi Disdukcapil Kota Tangerang, Juni 2023

Berdasarkan hasil observasi secara tidak langsung melalui tanggapan masyarakat terkait kerja pegawai bisa terlihat pada gambar 4.9 yang berulaskan bahwa para pegawai cukup sigap dan kerjanya cepat dan hanya 1 jam saja sudah selesai. Sedangkan pada gambar 4.10 berulaskan bahwa terkait kesigapan pegawai sudah cukup cepat dan responsif.

4.2.6 Komitmen Kerja

Pada indikator terakhir yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai Disdukcapil Kota Tangerang adalah komitmen kerja. Komitmen kerja itu sendiri merupakan tingkat seorang pegawai yang memiliki komitmen terhadap pekerjaannya untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi, serta memiliki tanggung jawab kepada organisasinya dalam bekerja. Dengan indikator ini akan mengukur bagaimanakah komitmen dan tanggung jawabnya dalam melakukan pekerjaan pada Disdukcapil Kota Tangerang.

Informan 1 selaku Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian mengatakan bahwa :

“Untuk tanggung jawab sudah sesuai dengan yang atasan berikan, jadi akhirnya dengan tanggung jawab pegawai akan mendapatkan reward tunjangan. Tunjangannya berupa tunjangan tambahan penghasilan jadi kita disini rewardnya. Kalau di ketenagakerjaan atau dipelayanan mungkin ada reward seperti pelayanan terbaik atau apapun. Tapi kalau dari yang pemerintah kota reward tunjangan tambahan penghasilan dengan syarat itu meningkatkan kinerja pegawainya. Dan untuk usaha yang kami lakukan dalam meningkatkan kedisiplinan, kami sangat mengusahakan untuk peningkatan kedisiplinan pegawai. Setiap 1 detik terdapat potongannya 0,5 persen dari tunjangan tambahan penghasilan pegawai, lalu tidak mengikuti event acara misalnya acara pemerintah kota ada absennya kalau pegawai tidak hadir akan masuk ke rekapan absen dan mendapat potongan satu setengah persen. Jadi pegawai kami berikan reward tunjangan dan pegawai tersebut juga harus disiplin dan komit sama pekerjaannya seperti itu kalau dilihat dari sisi kepegawaiannya” (hasil wawancara 30 Mei 2023)

Informan 2 selaku Staff Umum dan Kepegawaian juga menyampaikan pendapatnya terkait bagaimana tanggung jawab dan komitmennya terhadap pekerjaan yang dilakukan. Berikut pernyataannya :

Informan 2 mengatakan bahwa :

“Tanggung jawab sudah memuaskan untuk saya, karena kan saya mengerjakan pekerjaan juga selesainya tepat waktu. Lalu saya mengerjakan juga sesuai sama yang atasan berikan. Jadi menurut saya, diri saya ini sudah bertanggung jawab. Dan sanksi selama ini saya belum pernah melanggar, jadi saya belum pernah mendapatkan sanksi. Mungkin untuk sanksinya semisal telat hadir itu bisa kena potongan 0,5 persen per 1 detik. Jadi dari

saya sendiri saya belum pernah melanggar aturan” (hasil wawancara pada 31 Mei 2023)

Informan 3 selaku Staff Umum dan Kepegawaian juga menyampaikan hal yang sama terkait bagaimana tanggung jawabnya dan bagaimana komitmennya terhadap pekerjaannya. Berikut wawancaranya :

“Ya kalau sanksi itu sebenarnya tergantung kita sendiri, dilihat dari kesalahan apa yang kita lakukan umpamanya kita kesalahannya terlambat, ya posisinya berarti gaji dipotong kalau posisinya kita tidak masuk kerja dan tanpa keterangan itu berarti dipotong juga. Tetapi karena selama ini saya posisinya tidak pernah terlambat dan tidak pernah tidak hadir tanpa keterangan jadi saya tidak pernah menerima sanksi” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Selain mewawancarai bagian Umum dan Kepegawaian, pada bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk juga mengemukakan pendapatnya terkait komitmen kerja para pegawai. Informan 4 selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa pegawai sudah tanggung jawab dengan pekerjaannya dan adapun upaya yang dilakukan pimpinan agar staff menjadi lebih baik lagi dalam hal bekerja. Berikut hasil wawancaranya :

Informan 4 selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa :

“Tanggung jawab yang diberikan oleh para pegawai sudah sesuai dengan apa yang pimpinan berikan contohnya saja jika diberikan pekerjaan atau tugas yang harus diselesaikan hari ini juga, maka para pegawai akan mengusahakan pekerjaan tersebut selesai hari itu dan sebelum batas waktu yang ditentukan. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kedisiplinan pada pegawai itu dengan memberikan evaluasi, motivasi dan arahan” (Hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 4 mengatakan bahwa tanggung jawab yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan apa yang pimpinan berikan, usaha yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai yaitu dengan memberikan evaluasi, arahan, dan motivasi.

Selain mewawancarai pimpinan pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk, adapun pendapat yang disampaikan oleh para staff-staffnya.

Mengatakan bahwa sudah bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Berikut hasil wawancaranya :

Informan 5 selaku Staff Pemeriksa Kependudukan mengatakan bahwa :

“Sudah, yang saya rasakan diri saya ini sudah bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Sanksi yang didapat jika melakukan tindakan tidak disiplin berupa surat peringatan dari yang teringan sampai terberat dan potongan tunjangan” (hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 6 selaku Staff Analis Data dan Informasi mengatakan bahwa :

“Bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Masuk kerja tepat waktu, dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diberikan atasan secara tepat waktu. Dan sanksi yang didapatkan jika melakukan tindakan tidak disiplin berupa potongan tunjangan, penegasan oleh pimpinan, dan diberikan surat peringatan” (Hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 7 selaku Staff Pengadministrasi Kependudukan juga menyampaikan pendapatnya berupa :

“Sangat baik. Dari hasil evaluasi yang saya dapatkan itu mampu membuat saya lebih meningkatkan tanggung jawab yang saya punya. Selama bekerja disini saya belum pernah mendapatkan sanksi, karena saya selalu bekerja dengan baik” (Hasil wawancara 07 Juni 2023)

Informan 8, 9, 10 juga menyatakan hal yang serupa mengenai tingkat tanggung jawab dan komitmen kerjanya. Berikut wawancaranya :

Informan 8 mengatakan bahwa :

“Untuk tanggung jawab sudah lumayan, mereka melayani kita sudah cukup baik mungkin kalau perilaku yang kurang mengenakan selama ini saya belum pernah merasakan, jadi selama ini cukup baik” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 9 menyampaikan pendapatnya berupa :

“Sudah cukup tanggung jawab menurut saya. Melakukan pekerjaannya sesuai yang seharusnya dikerjakan” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 10 mengatakan bahwa :

“Tanggung jawab menurut saya. Selama ini perilakunya ramah-ramah saja belum pernah saya merasakan hal negative pada saat melakukan pengurusan disini” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 8 informan 9 informan 10 diakui bahwa untuk tanggung jawab para pegawai terhadap pekerjaannya sudah baik, dan untuk sikap keramahan pegawai perlu ditingkatkan lagi karena masih adanya pegawai yang kurang ramah.

Dan untuk informan 11 dan 12 menyampaikan pendapatnya yang berbeda dari informan sebelumnya. Masih adanya ketidak tanggung jawaban terhadap pekerjaannya dan perilaku yang kurang memuaskan. Seperti berikut :

Informan 11 menyampaikan pendapatnya bahwa :

“Menurut saya belum bisa dibilang bertanggung jawab. Karena saya cukup kecewa karena tidak ada jawaban, untuk pengecekan data kependudukan saya, saya chat melalui email ataupun whatsapp dan sms tetapi tidak ada respon. Lalu untuk apa ada email dan whatsapp jika dihubungi saja sibuk. Menurut saya lebih diperhatikan lagi rakyatnya” (hasil wawancara 02 Juni 2023)

Informan 12 juga mengatakan bahwa :

“Untuk pertanggung jawabannya menurut saya belum. Karena masih kurangnya respon pada pelayanan online. Dan saat itu saya melakukan pengurusan kartu identitas anak, dikatakan bahwa pada 7 hari kerja akan sudah selesai, tetapi saat saya kembali lagi ke kantor belum selesai tidak tahu apa alasannya tetapi menurut saya itu kurang bertanggung jawab” (Hasil wawancara 02 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 11 dan informan 12, diakui bahwa untuk tanggung jawab pegawai kantor masih belum optimal. Masih adanya pegawai yang tidak responsif dalam pelayanannya. Hingga hal ini menjadi permasalahan untuk masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Hasil dari wawancara diatas, ada perbedaan pendapat dari setiap pribadi. Untuk para staff dan pimpinan merasa sudah adanya tanggung jawab dan besarnya komitmen kerja pegawai terhadap pekerjaannya. Sedangkan dari kalangan masyarakat berpendapat bahwa ada pegawai yang sudah tanggung jawab dan sudah komit akan pekerjaannya.