

## Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang

**Riska Handayani<sup>1</sup> , Titi Darmi<sup>2\*</sup> , Rosidin<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup> **Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bengkulu**  
<sup>\*2</sup>titi.harmadi@gmail.com

**Abstract:** Human Resources (HR) is very important for an organization. Because the success of an organization in improving its performance is dependent on the quality of operating human resources. If employees have a good performance, then they can solve all organizational burdens effectively and efficiently so that problems that occur in the organization can be resolved properly. This research is a descriptive research with a qualitative approach. Informants were determined by purposive sampling technique as many as 5 informants. The data sources consist of primary data and secondary data. The data collection technique was carried out by means of observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used by the researcher went through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validation technique is done by triangulation. The triangulation used by the researcher is source triangulation and method triangulation. The results of this study indicate that the performance of the State Civil Apparatus at the Department of Population and Civil Registration of Kepahiang Regency has been going well, in accordance with the applicable laws and regulations. The services they provide are good because there are no residents who complain about the slow process of printing E-KTP, Birth Certificates, and Family Cards. The printing process is carried out since the required files are declared complete, and there are no additional requirements in the administration of population administration. There is also no problem with the service queue number, there has never been a service queue number running out.

**Keywords:** *Performance, State Civil Apparatus.*

**Abstrak:** Penelitian bertujuan menganalisis bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, teknik interview dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik validasi data dilakukan dengan cara Triangulasi. Triangulasi yang digunakan peneliti yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah berjalan dengan baik, sudah sesuai dengan peraturan atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang mereka lakukan sudah baik karena tidak ada penduduk yang mengeluh lambatnya proses pencetakan E-KTP, Akta Kelahiran dan KK. proses pencetakannya pun dilakukan sejak berkas yang dibutuhkan sudah dinyatakan lengkap dan juga tidak ada syarat-syarat tambahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Pada nomor antrean layanan pun tidak ada masalah tidak pernah terjadi kehabisan nomor antrean layanan.

**Kata kunci :** *Kinerja; Aparatur Sipil Negara*

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting bagi sebuah organisasi. Karena keberhasilan suatu organisasi dalam memperbaiki kinerjanya sangat bergantung pada kualitas SDM yang bersangkutan dalam berkarya dan bekerja. SDM sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Oleh sebab itu Pemerintah Daerah wajib memiliki kemampuan maksimal dalam mengelola SDM yang ada baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan guna meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja dalam kinerja (Nanda Sihombing, 2016).

Menurut Saepulloh (2018), menurut output penelitiannya menyatakan bahwa pengelolaan SDM guna meningkatkan kinerja pegawai mencakup beberapa fungsi menjadi sebagai berikut : 1) Perencanaan (planning). 2) Pengorganisasian (organizing). 3) Pengarahan (leading). & 4) Pengendalian (controlling). Kinerja terbagi menjadi 2 (dua) yaitu kinerja individu dan Kinerja organisasi.

Kinerja sangat penting bagi individu maupun organisasi karena 1) Kinerja yang tinggi tentu dapat mengurangi angka absensi pegawai. 2) kinerja yang tinggi dari pegawai maka pekerjaan yang diberikan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. 3) kinerja yang tinggi maka pihak organisasi akan memperoleh keuntungan. 4) Kinerja yang tinggi otomatis membuat pegawai akan merasa senang dengan pekerjaannya. dan 5) Dengan kinerja yang tinggi dapat mengurangi angka kegagalan karena pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi cenderung bekerja dengan hati-hati dan teliti sesuai dengan prosedur yang ada (Tohardi, 2002).

Dengan kinerja yang baik, setiap pegawai dapat secara efektif dan efisien menyelesaikan semua beban organisasi, sehingga permasalahan yang timbul dalam organisasi dapat terselesaikan dengan baik. Jika sebuah organisasi tidak berkinerja baik, ia tidak dapat mencapai tujuannya. Kinerja harus dijadikan sebagai bahan evaluasi agar pemimpin dapat memahami kinerja tinggi dan kinerja rendah dalam organisasi (Kang Tofa, 2016).

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan penulis dengan beberapa penduduk dikabupaten Kepahiang mereka menilai bahwa kinerja ASN di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepahiang masih rendah, masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di dinas tersebut, seperti masih lambatnya proses pencetakan e-KTP, jangka waktu pembuatan Akta Kelahiran atau Kartu Keluarga (KK) yang lumayan lama dan terdapat kesalahan penulisan pada data tersebut. Apalagi ditambah dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda saat ini sehingga pemerintah memberlakukan kebijakan pembatasan sosial yang berlaku di masyarakat yang juga berdampak kepada pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Direktur Jenderal (Dirjen) Zudan Arif Fakrullah Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengatakan, masyarakat kerap menemui beberapa kendala saat mengakses layanan pengelolaan kependudukan di kawasan Disdukcapil., yaitu: 1) pencetakan KTP-el masih lambat. 2) Banyak persyaratan tambahan, termasuk pembuatan akta kelahiran. 3) Masalah integrasi data. 4) Masyarakat masih menjumpai calo dan pajak ilegal. 5) Masalah kehabisan

nomor antrian di meja pelayanan. Dari berbagai permasalahan tersebut di atas, tentunya sangat mempengaruhi kualitas kinerja ASN dan kepuasan masyarakat.

Masih buruknya kinerja ASN selama ini menjadi dalam suatu faktor penting yang dapat mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan dengan buruknya kinerja ASN sehingga membuat rasa tidak percaya masyarakat yang banyak terjadi di berbagai daerah. Hal tersebut menjadi indikator dari besarnya ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dari masalah di atas maka diharapkan kinerja ASN dapat ditingkatkan guna memperbaiki kembali pandangan masyarakat terhadap pemerintah karena dengan kualitas kerja yang semakin baik, maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun kembali. Jika hal ini dapat dilakukan maka pemerintah akan memperoleh kembali kepercayaan di mata masyarakat (Agus Dwiyanto, 2002).

Dari perspektif permasalahan yang ada, perlu dilakukan pengukuran kinerja yang merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja ASN. Melalui jenis pengukuran kinerja ini, kami berharap dapat memberi ASN peluang untuk mengambil tindakan guna meningkatkan kemampuan mereka, dengan tujuan meningkatkan kinerja melalui umpan balik yang diberikan oleh organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk mengetahui bagaimana kinerja ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang, Informan dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang yaitu : Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Data sekunder diperoleh melalui buku-buku, buletan-buletan, data dari dokumen, informasi lain, serta laporan yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, teknik interview dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik validasi data dilakukan dengan cara Triangulasi. Triangulasi yang digunakan peneliti yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang dan untuk melihat kinerja ASN . Adapun indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif dan akan di uraikan dibawah ini :

### **1. Kualitas kerja**

Kualitas kerja akan menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan Kualitas kerja yang baik maka dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Apalagi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepahiang ketelitian dalam bekerja sangatlah diutamakan karena bersangkutan dengan dokumen-dokumen penting

penduduk, sehingga pegawai ASN di dinas tersebut harus memiliki keahlian dalam bekerja agar dapat menghasilkan hasil kerja yang baik.

Dari wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas kerja Pegawai ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah baik, sesuai dengan tugasnya masing-masing tingkat kerapian dan ketelitiannya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sedangkan untuk meningkatkan kualitas kerja ASN dengan mengikuti kegiatan BIMTEK, pelatihan-pelatihan, mengadakan rapat jika ada regulasi baru. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Capil (Ibu Rieka Dwita Efrilian. TH, SE), ia mengatakan bahwa :

Kualitas kerja ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah baik, karena tingkat kerapian dan ketelitian kami dalam pembuatan Akta kelahiran dan KK, mencetak KTP dan KK serta memverifikasi data sudah sesuai dengan SOP yang ada. Adapun cara kami meningkatkan kualitas ASN Di Disdukcapil yaitu dengan BIMTEK, mengikuti pelatihan-pelatihan dan mengadakan rapat jika ada regulasi baru.

Hal tersebut hampir serupa dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas (Bapak Drs Pandri) beliau berkata bahwa :

Kualitas kerja ASN di Disdukcapil Kabupaten Kepahiang sudah baik, kami sudah melakukannya dengan rapi dan teliti sudah sesuai dengan SOP yang diinginkan.

## 2. Kuantitas kerja

Menunjukkan berapa banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan organisasi. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai ASN itu masing-masing.

Dari wawancara yang telah dilaksanakan bahwa kuantitas kerja ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah baik, adapun jenis pekerjaan ASN pada dinas tersebut seperti penerbitan dokumen kependudukan dan data penduduk di bidang PIAK & Pemanfaatan data. Serta jangka waktu yang diperlukan pegawai ASN dalam menyelesaikan pekerjaannya yaitu maksimal 2 hari. Adapun cara pegawai ASN dalam meningkatkan kuantitas kerja yaitu seperti penerbitan akta kelahiran cara meningkatkan kuantitas kerjanya yaitu dengan cara jemput bola, sosialisasi pada masyarakat, serta melakukan kerjasama seperti kerjasama dengan klinik, desa dan Bhayangkari Polres Kabupaten Kepahiang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang (Ibu Ir Nyayu Elia Hasanah M.Si), yang mana ia berkata bahwa :

Kuantitas kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah baik, karena dalam mengerjakan tugas seperti penerbitan dokumen kependudukan dan data penduduk dibidang PIAK & pemanfaatan data kami diberi jangka waktu maksimal 2 hari dalam menyelesaikannya dan kami pun memiliki target-target yang harus dicapai. seperti penerbitan akta kelahiran pada anak usia 0-18 tahun targetnya 95% harus memiliki akta kelahiran, jadi

cara kami meningkatkan kuantitas kerja di Disdukcapil yaitu dengan cara jemput bola, sosialisasi pada masyarakat, serta melakukan kerjasama seperti kerjasama dengan klinik, desa dan Bhayangkari Polres Kepahiang.

Adapun pendapat lain yaitu dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Bapak Oly Stupeu, SH) yang mengatakan :

Kuantitas kerja kami sudah baik seperti dalam proses pencetakan KK dan KTP serta memverifikasi data sudah sesuai dengan SOP didinas ini, untuk saat ini tidak ada penduduk yang mengeluhkan lambatnya proses pencetakan E-KTP karena kami langsung memproses pencetakan KTP sejak berkas dinyatakan lengkap.

### 3. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah memperlihatkan seberapa besar seorang pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya serta mempertanggung jawabkan hasil kerjanya.

Dari wawancara yang dilakukan bahwa masing-masing pegawai ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang memiliki tanggungjawab yang berbeda-beda, seperti pada bidang Kasubag Umum dan Kepegawaian mereka bertanggungjawab dalam membantu sekretaris dinas dalam memimpin, menyelenggarakan mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasi, memantau, mengevaluasi dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pada subbagian umum dan kepegawaian. Sedangkan pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk memiliki tanggungjawab dalam kepengurusan identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk.

Dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala Kasubag Umum dan Kepegawaian (Bapak Suharno S.kom), yang mana ia berkata bahwa :

Tanggungjawab pegawai ASN dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sudah baik, sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing dan proses menyelesaikan pekerjaannya pun juga sudah tepat waktu selama tidak ada kendala yang berarti, di dinas kami pun tidak pernah terjadi adanya kasus calo atau pungli.

Adapun pendapat dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Bapak Oly Stupeu, SH) beliau mengatakan bahwa :

Pegawai ASN di Disdukcapil Kabupaten Kepahiang sudah menjalankan tanggungjawabnya dengan baik, kami sudah konsisten dan totalitas terhadap tugas pokok dan fungsi kami seperti pencetakan KK dan KTP kami memerlukan waktu dalam menyelesaikannya 3 hari sejak berkas dinyatakan lengkap. meskipun terkadang tidak seluruhnya sempurna tapi kami sudah berusaha untuk totalitas atau sudah berusaha sebisa mungkin dalam menjalankan tanggungjawab kami.

#### 4. Kerjasama

Kerjasama adalah kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. Dengan adanya kerjasama diharapkan tujuan awal dapat tercapai. Kerjasama ini biasanya tidak harus berdasarkan perjanjian yang mengikat melainkan kesadaran dari Pegawai ASN dan juga berdasarkan tupoksinya masing-masing.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kerjasama antar Pegawai ASN sudah baik, mereka sudah menjalankan kerjasama sesuai dengan tupoksinya dan mereka juga membangun komunikasi yang baik antar ASN agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Dari wawancara yang telah dilaksanakan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang (Ibu Ir. Nyayu Elia Hasanah, M.Si) ia berkata bahwa :

....kerjasama pegawai ASN di Disdukcapil Kabupaten Kepahiang sudah baik, karena dalam menjalankan tugasnya harus ada kerjasama. Seperti kerjasama antar pimpinan dengan pegawai ASN sangatlah diutamakan karena semua pekerjaan yang dilakukan di Disdukcapil kepala dinaslah yang sangat bertanggungjawab. Maka dari itu pegawai ASN harus membantu Kepala Dinas dalam menentukan dokumen yang benar.

Adapun pendapat diatas hampir sama dengan yang dikemukakan oleh Kepala Kasubag Umum dan Kepegawaian (Bapak Suharno S.kom), yang mengatakan :

....kerjasama antar Pegawai ASN di dinas ini sudah baik, kami menjalankan kerjasamanya melalui komunikasi yang baik jika seandainya terjadi suatu masalah dalam kepengurusan administrasi kependudukan maka kami melakukan diskusi dan mencari solusi yang tepat. bahkan terkadang kami saling membantu jika seandainya ada penduduk membutuhkan layanan capil namun salah satu pegawai yang bersangkutan sedang berhalangan tetapi tetap diketahui oleh pegawai ASN yang bertanggungjawab.

#### 5. Inisiatif

Inisiatif dapat timbul dari dalam diri pegawai untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang mereka sudah berinisiatif dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dan juga sudah berinisiatif jika seandainya terjadi suatu masalah dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Kepahiang (Bapak Drs. Pandri ) yang mana ia mengatakan :

Kami telah berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan kami dengan cara responsif dan jika seandainya terjadi suatu masalah dalam pekerjaan maka kami akan menyelesaikannya dengan tanggap.

Adapun pendapat lain dari Kepala Bidang Pelayanan Capil (Ibu Rieka Dwita Efrilian. TH, SE), ia mengatakan bahwa :

Pegawai ASN sudah memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan peraturan dan juga menyelesaikan suatu masalah dengan selalu berpedoman dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan data yang sudah diperoleh peneliti saat pengumpulan data sebanyak 5 buah data sekunder yaitu sertifikat BIMTEK tahun 2018 dan 2019, Surat perjanjian kerjasama antara Disdukcapil Kab. Kepahiang dengan ketua bhayangkari Polres Kepahiang, undangan program pelatihan adminduk dan program diskusi dan dialog interaktif (via zoom). Lalu data tersebut dikelompokkan menjadi 2 data yaitu 4 data dikelompokkan ke indikator kualitas kerja dan 1 data dikelompokkan indikator kuantitas kerja.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang, dimana Seperti yang kita ketahui bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Maka dari itu kinerja ASN sangatlah diutamakan karena untuk mendapatkan hasil kerja yang baik tentu membutuhkan pegawai ASN yang berkinerja baik juga, sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan hasil kerjanya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013), yang mana terdiri dari 5 (lima) indikator kinerja, yaitu : 1) kualitas, 2) kuantitas, 3) tanggungjawab, 4) kerjasama dan 5) inisiatif. Sehingga dari indikator tersebut peneliti dapat mengetahui bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang. Adapun hasil dari penelitian tersebut yaitu :

### 1). Kualitas kerja

kualitas kerja Pegawai ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah baik, sesuai dengan tugasnya masing-masing tingkat kerapian dan ketelitiannya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di dinas tersebut. Tidak hanya itu mereka juga melakukan program seperti kegiatan menyapa masyarakat dengan cara berdiskusi dan berdialog interaktif bersama kepala dinas, mengikuti kegiatan BIMTEK, pelatihan-pelatihan dan mengadakan rapat jika seandainya ada regulasi baru. mereka juga memberikan informasi-informasi penting yang berhubungan dengan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media.

### 2). Kuantitas Kerja

kuantitas kerja ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah baik, adapun jenis pekerjaan ASN pada dinas tersebut seperti penerbitan dokumen kependudukan, memproses dokumen (KK, KTP, Akta dan KIA serta pindah datang), mencetak KK, KTP dan verifikasi data dan lain sebagainya. Adapun cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang dalam meningkatkan

kuantitas kerjanya yaitu dengan melakukan sosialisasi pada masyarakat dan melakukan kerjasama pelayanan jemput bola ke desa dan Bhayangkari Polres Kepahiang. Serta jangka waktu yang diperlukan pegawai ASN dalam menyelesaikan pekerjaannya yaitu maksimal 2 hari selama tidak ada kendala yang berarti seperti kendala di jaringan atau ada data-data yang diperlukan belum lengkap.

### 3). Tanggungjawab

Tanggungjawab pegawai ASN di Disdukcapil Kabupaten Kepahiang sudah baik, sudah sesuai dengan tugas masing-masing dan proses menyelesaikan pekerjaannya juga sudah tepat waktu selama tidak ada kendala yang berarti, masing-masing pegawai ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang memiliki tanggungjawab yang berbeda-beda, seperti pada bidang pelayanan pencatatan sipil mereka bertanggungjawab dalam perubahan status anak, kewarganegaraan & kematian, kelahiran dan pengurusan perkawinan & perceraian. Sedangkan pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk memiliki tanggungjawab dalam kepengurusan identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang pun tidak pernah terjadi adanya kasus calo atau pungli.

### 4). Kerjasama

Dapat diketahui bahwa kerjasama antar Pegawai ASN sudah baik, mereka sudah menjalankan kerjasama sesuai dengan tupoksinya dan mereka juga membangun komunikasi yang baik antar ASN agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dan jika seandainya ada kesulitan atau terjadinya suatu masalah terkait pelayanan administrasi penduduk maka mereka mengadakan rapat untuk mendiskusikan masalah tersebut dan mencari solusi yang tepat.

### 5). Inisiatif

Di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang pegawai ASN di dinas tersebut sudah berinisiatif dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya masing-masing secara responsif atau melakukan layanan yang terintegrasi dan juga sudah berinisiatif jika seandainya terjadi suatu masalah dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tanggap dan selalu berpedoman dengan resulasi atau dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Mereka juga berinisiatif membuat kotak penilaian tentang kepuasan penduduk akan layanan administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada penduduk guna mengetahui kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah berjalan dengan baik, sudah sesuai dengan peraturan atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang mereka lakukan sudah baik karena tidak ada penduduk yang mengeluh lambatnya proses pencetakan KTP-el, Akta Kelahiran dan KK proses pencetakannya pun dilakukan sejak berkas yang dibutuhkan sudah dinyatakan lengkap dan juga tidak ada syarat-syarat tambahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Pada nomor antrean layanan pun tidak ada masalah tidak pernah terjadi kehabisan nomor antrean layanan, di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang pun tidak pernah terjadi adanya kasus calo atau pungli.

Meskipun terkadang terdapat beberapa kekurangan-kekurangan yang tidak begitu



serius. Akan tetapi masih ada faktor yang menjadi kendala dalam kinerja di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang, yaitu belum tersedianya tempat pengarsipan dokumen-dokumen penting yang memadai sehingga terjadi kesulitan jika seandainya dokumen-dokumen tersebut dibutuhkan kembali.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang sudah baik. Sudah sesuai dengan peraturan atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang mereka lakukan sudah baik karena tidak ada penduduk yang mengeluh lambatnya proses pencetakan e-KTP, Akta Kelahiran dan KK. Proses pencetakannya pun dilakukan sejak berkas yang dibutuhkan sudah dinyatakan lengkap dan juga tidak ada syarat-syarat tambahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Pada nomor antrean layanan pun tidak ada masalah tidak pernah terjadi kehabisan nomor antrean layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Karyono. Darmanto, dkk. 2012. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2234>
- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3367>
- Arifah, S. N., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja. *Economic Education Analysis Journal*, 7(1).
- Bahagia, R., Putri, L. P., & Rizdwansyah, T. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT . Pegadaian ( Persero ) Kanwil I Medan. *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia*, 1(November), 100–107.
- Bukhori, M., & Dewi, E. K. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akedemika*, 16(113–120).
- Billi, W., Resmawan, E., Kondorura, D. (2018) Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu, *ejournal Pemerintahan Integratif*. 6 (3).465-474.
- Darmi, Titi., Suwitri, Sri., Yuwanto & Sundarso ( 2017). Capacity Building as Accelerator for Improving Autonomous Region Recently Knows as (DOB):

Case Study in Seluma District Bengkulu Province, Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*. Vol 7, Nomor 3. Pp 100-117.

- Darmi, Titi., & Suwitri, Suwitri. (2017). Strengthening the Capacity of Human Resources Apparatus in the Implementation of New Autonomous Regions. *European Journal of Social Sciences*, 55(4), Pp. 427-438
- Darmi, Titi., Suwitri, Sri., Yuwanto & Sundarso ( 2017). The Capacity of Local Leaders to Improve Performance of New Autonomous Region (DOB) in Indonesia (A Case Study on the Regional Province of Bengkulu Seluma Regency). *ICPM 2016 International Conference on Public Management*. Atlantis Press. Pp. 104-106.
- Evita, S.N., Muizu, W.O.Z., Atmojo, R.T.W. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management By Objective (Studi Kasus Pada PT QWORDS Company International ). *Pekbis Jurnal*, Vol.9, No.1, Maret 2017: 18-32)
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2239>
- Ferdhiawan. 2015. "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kemampuan Kerja (studi pada Bank Indonesia Cabang Kediri)". *Skripsi tidak diterbitkan*. Universitas Brawijaya.
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15–33.
- Filda Wahar Satyawinata, 2014, *Manajemen Kepegawaian Negara Tentang Pentingnya Penyusunan SKP*; Univ. Brawijaya Malang.
- Fahmi, Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*, Edisi 1. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hidayah, S., & Pribadi, K. (2011). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Motivasi Kerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 18(31), 1–14.
- Hanna, Marice Bleskadit,dkk. 2020. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong. Provinsi Papua Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.1 No. 4 tahun 2020*. Universitas Sam Ratulangi.
- Hakim, fachrezi,dkk. 2020. Pengaruh komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (persero) Kantor Cabang Kualanam. *Jurnal Ilmiah Megister Manajemen. (online)*, jilid 3, no. 1 (https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO), diakses (01 Maret 2020).
- Harahap, A.S., & Nina A., Peranan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Padang Lawas, *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal*, 1 (1); 65-81.

- Hidayat, R. (2015). Performance Appaisal Sebagai Alat Pengukur Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilman*. Vol 3 (1). Hal. 1-8. Pebruari 2015.
- Jufrizen, J, & Rahmadhani, K. N. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 3(1), 66–79. <https://doi.org/10.26533/jmd.v3i1.561>.
- Kurniawan, 2015. "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kemampuan dan Kinerja Karyawan (studi pada Karyawan PT.PLN ( Persero) Area Malang)". *Skripsi tidak diterbitkan*. Universitas Brawijaya.
- Khasanah Khusnul. 2015. Pengaruh Motivasi Pelayanan Public Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kota Makassar.
- Muh Ardyansyah M. 2014. Analisis Kinerja Pegawai Badan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) II LAN Makassar.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (S. Sandiasih, Ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, Putri: *Analisis Kinerja Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2012*. Tesis Megister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Riana, Nurhelda. 2013: *Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridam Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara* e-Journal Ilmu Pemerintahan Fisip UNMUL, 1 (3): 1148-1162.
- Setiawan. 2017. "Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Suntory Garuda Beverage Sidoarjo)". *Skripsi tidak diterbitkan*. Universitas Brawijaya.