

Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru

Winda Perliana dan Chalid Sahuri

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru
Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Population Administration Employee Performance In Pekanbaru City District Office Tassel. Measurements in a performance that is very necessary with a view to identify and improve the effectiveness of performance on a system. In this study, the analysis focused on the device's performance in the District Rumbai in providing services. Duties of employees who provide services to the community. But basically the task has not been effectively carried on by employees of the District, for a variety of community service current affairs in the region to protests the District Tassel always is less effective and efesiennya these services, it is marked by the performance of employees in service delivery to the public is worse than carried on by the private sector. In addition, in accordance with the growing extracting information that the administrative services in the District Rumbai population is problematic and confusing and does not have the right time and the accuracy obviously. Furthermore, many people who complain of the results of population in the district administrative services Tassel, as at the time obtain birth certificate, KK, ID cards from UPTD in the District Tassel, to get the letter to be confronted by the public services that are less effective and efficient, because slow process of publishing the letter so that people feel dissatisfied with the services obtained. The concept of the theory used to use performance measurement indicators: quantity of work, quality of work, time utilization, Cooperation. By measuring the performance of the employee and the District can provide insight into the quality of service performance in the conduct population administration and determine the factors that affect and hinder the performance of the District of service delivery. Departing from the authors were interested in examining these issues and seeks to provide solutions to improve services to the community in District Rumbai Pekanbaru City. The purpose of this study to determine the performance of the device the District in providing services to the community, in addition to determine the factors that hinder the performance of the District in providing services to the community Tassel. The results of this study indicate that the performance of the device has not been effective and the District Tassel inhibiting factors include employees not yet fully understand the duties and obligations as well as the principles of the ideal of service.

Abstrak: Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru. Pengukuran dalam suatu kinerja sangat diperlukan yakni dengan maksud untuk mengetahui dan meningkatkan efektivitas kinerja pada suatu sistem. Pada penelitian ini analisis kinerja di fokuskan pada perangkat di Kecamatan Rumbai dalam memberikan pelayanan. Tugas dari pegawai yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Namun pada dasarnya tugas tersebut belum efektif di l

aksanakan oleh pegawai Kecamatan, karena berbagai macam urusan pelayanan masyarakat saat ini diwilayah Kecamatan Rumbai selalu menuai protes adalah kurang efektif dan efesiennya pelayanan tersebut, hal ini di tandai dengan kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat lebih buruk dari pada yang dilakukan oleh pihak swasta. Selain itu sesuai dengan penggalian informasi yang berkembang bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rumbai ini bermasalah dan membingungkan dan tidak memiliki akurasi waktu yang tepat dan jelas. Lebih lanjut banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap hasil pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rumbai, seperti pada saat mendapatkan Akte Kelahiran, KK, KTP dari UPTD yang ada di Kecamatan Rumbai, untuk mendapatkan surat tersebut masyarakat harus di hadapkan oleh pelayanan yang kurang efektif dan efisien, karena lambatnya proses penerbitan surat tersebut sehingga masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang didapatkan. Konsep teori yang digunakan menggunakan pengukuran kinerja dengan indikator : Kuantitas kerja, Kualitas kerja, Pemanfaatan waktu, Kerja Sama. Dengan melakukan pengukuran kinerja terhadap pegawai Kecamatan dan dapat memberikan pemahaman mengenai kualitas kinerja pelayanan dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghambat kinerja perangkat Kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan . Berangkat dari itu penulis merasa tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dan berupaya memberikan solusi demi meningkatkan pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui kinerja pada perangkat Kecamatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, selain itu untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja perangkat Kecamatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Rumbai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perangkat Kecamatan Rumbai belum efektif dan faktor-faktor penghambat diantaranya pegawai belum sepenuhnya memahami tugas dan kewajiban serta prinsip-prinsip pelayanan yang ideal.

Kata kunci : kinerja pelayanan administrasi

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran tertentu yang telah ditetapkan dahulu atau disepakati bersama. Dikarenakan kinerja sangat diperlukan dalam mencapai suatu tujuan dan sumber daya yang berkualitas untuk

mewujudkan program kinerja yang lebih baik dan profesional di dalam segala bidang sesuai jabatan yang telah di tetapkan. Kinerja itu adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kantor Camat Rumbai adalah salah satu organisasi yang memiliki peran besar dalam mengurus dan mengatur masyarakat yang ada

di Rumbai Kantor Camat Rumbai memiliki 5 kelurahan yaitu kelurahan Rumbai Bukit, kelurahan Muara Fajar, kelurahan Umban Sari, Kelurahan Sri meranti dan Kelurahan Palas. Adapun prosedur administrasi dalam pengurusan surat-menyurat yang berlaku di kantor Camat Rumbai yaitu :

- a. Prosedur KTP
 1. Kartu Keluarga (KK) yang asli.
 2. Surat pengantar dari RT/RW dan dari kelurahan
 3. Pas foto 2x3 sebanyak 2 lembar dengan latar polos tamba ada gambar, logo, atau lambing.
 4. Setelah melengkapi syarat dan menyerahkan ke pihak UPTD dan akan di proses.
- b. Prosedur KK
 1. Surat pengantar dari RT/RW
 2. Mengisi formulir permohonan kartu keluarga
 3. Melampirkan fotocopy kutipan Akta pernikahan
 4. Melampirkan surat keterangan pindah/ datang (bagi yang pernah pindah)
 5. Melampirkan fotocopy Akta kelahiran anak dari dokter/bidan (sebagai penambahan nama anak)
 6. Persyaratan lain yang di perlukan dan di proses
- c. Prosedur pembuatan Akte Kelahiran
 1. Surat kelahiran dari rumah sakit tempat melahirkan anak.
 2. Fotocopy ktp dan kk kedua orang tua.
 3. Keterangan kelahiran dari lurah setempat (stempel harus asli atau basah capnya)
 4. Fotocopy Akta nikah kedua orang tua
 5. Menghadirkan 2 orang saksi dan melampirkan fotocopy ktp nya.

6. Penetapan Pengadilan Negeri Kota setempat bagi pemohon akte kelahiran yang melampaui batas 1 tahun dari tanggal kelahiran.
- d. Pembuatan surat tanah
 1. Pengambilan Blanko di kantor Camat di bagian sub-seksi pemerintahan
 2. Penandatanganan di tingkat kelurahan
 3. Penandatanganan kembali di tingkat kecamatan dan di proses.
- e. Pembuatan surat rekomendasi usaha
 1. Surat persetujuan dari RT/RW setempat
 2. Surat pengantar dari Kelurahan
 3. Fotocopy surat tanah serta fotocopy pemohon/pemilik usaha
 4. Pas foto usaha sebanyak 2 lembar
 5. Tanda lunas PBB setahun terakhir.
 6. Setelah semua lengkap lalu menyerahkan ke loket pelayanan di kecamatan.

Dari pengamatan di lokasi penelitian di temukan gejala-gejala sebagai berikut:

- a. Sering terlambatnya proses penyelesaian tugas administrasi kependudukan di kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.
- b. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang tidak ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, terlihat ketika dalam memberikan pelayanan tidak ada namanya 3S (senyum, sapa, salam)
- c. Masih adanya pegawai administrasi kependudukan baik PNS dan Non PNS yang masih belum dapat

mengoperasikan/menggunakan komputer dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pegawai administrasi

kependudukan di kantor dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai administrasi kependudukan di kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.

METODE

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Camat Rumbai kota Pekanbaru, dikarenakan perkembangan dan pertambahan jumlah penduduk cukup besar, dan sudah tentu masyarakat banyak membutuhkan jasa pelayanan untuk membuat berbagai kebutuhan mereka tersebut. Informan dalam penelitian ini adalah :

- a) Sekcam yaitu sebagai instrument untuk mengetahui kinerja pegawai administrasi kependudukan yang ada di kantor Camat Rumbai.
- b) Pegawai UPTD di kantor Camat Rumbai yakni orang yang dianggap mengetahui permasalahan kinerja dan melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yang ada di kantor Camat Rumbai.
- c) Pegawai Pelayanan Umum yang berhubungan dengan melayani masyarakat dalam proses administrasi kependudukan di kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.
- d) Masyarakat yakni orang mendapatkan pelayanan dari pihak kantor Camat Rumbai.

Untuk memperoleh data yang akurat agar dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

- a. Observasi yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data

dan informasi mengenai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pemerintahan kecamatan melalui pengamatan secara langsung kelapangan terhadap objek peneliti.

- b. Wawancara yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan responden untuk memperoleh data primer tentang pelaksanaan kinerja pelayanan administrasi pemerintahan kecamatan.
- c. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi digunakan untuk mencari data yang relevan dan berhubungan dengan permasalahan penelitian. Data tersebut berupa dokumen-dokumen secara tertulis, penghargaan, peraturan perundang-undangan, dokumentasi lapangan dan sebagainya. Sesuai dengan tujuan penelitian yang di sebutkan diatas, maka jenis data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

Penelitian ini dilakukan dengan analisa kualitatif. yang menghasilkan data deskriptif yang dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di kelilingi dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat

sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak di lapangan sebagaimana adanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbi Kota Pekanbaru

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang pegawai atau sekelompok dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai suatu tujuan organisasi yang bersangkutan. Serta sesuai dengan hukum dan moral serta etika, standar kerja telah ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang diberikan organisasi untuk di kerjakan oleh pegawai atau karyawannya.

Oleh karena itu setiap kinerja masing-masing pegawai harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan. Standar kinerja berupa output produksi. Setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajiban merasa bahwa hasil kerja mereka tidak terlepas dari penilaian alasan yang baik, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Penilaian kinerja mempunyai kegunaan yaitu untuk mengukur kinerja untuk tujuan memberikan penghargaan, dan untuk pengembangan potensi individu dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang merupakan tanggung jawabnya. Kinerja Pegawai administrasi kependudukan di kantor Camat dalam penelitian ini dilihat, dan dianalisa berdasarkan variabel yang dikemukakan yaitu : hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan. Kesiapan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai

dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang di harapkan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dampak dari kinerja pegawai yang memuaskan menurut penelitian ini mempercepat tercapainya tujuan, visi dan misi, tercapainya standar kerja yang diharapkan mendorong perilaku-perilaku yang diinginkan, menumbuhkan rasa tanggung jawab, sedangkan dampak dari kinerja yang tidak memuaskan pegawai mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya akan muncul berbagai masalah yang menyangkut kualitas kerja. Sebagaimana yang telah dijelaskan berdasarkan kerangka berfikir dan teori bahwa disini penulis memaparkan data hasil pengamatan dan memberikan pertanyaan secara langsung kepada respon dengan bentuk wawancara/rancang pertanyaan dengan kategori pertanyaan yang berkenaan dengan kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Administrasi berdasarkan item-item sebagai berikut :

Kuantitas kerja (cara kerja)

Kuantitas merupakan jumlah kerja yang di laksanakan oleh seorang pegawai

dalam suatu periode tertentu dapat dilihat dari hasil kerja dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan narasumber yaitu dengan Sekcam Rumbai sendiri mengatakan bahwa :

“Pada dasarnya kami dari pihak Kecamatan mengakui bahwa mengenai kuantitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak kami mungkin belum sempurna sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat, tapi setidaknya kami memiliki konsekuensi dalam pekerjaan, keterlambatan pengurusan surat-surat yang ada di Kantor Camat Rumbai sebenarnya bukan saja di sebabkan oleh faktor manusia itu sendiri tapi karena waktu dan jumlah karyawan yang ada dikecamatan Rumbai itu sendiri yang belum memenuhi syarat, seperti halnya mengenai karyawan yang memiliki kemampuan menguasai komputer yang masih minim, tenaga kerja yang memiliki prestasi kerja yang masih standar sehingga pelayanan kami sedikit terganggu, pekerjaan yang ada juga menumpuk sedangkan jam kerja terbatas.
(Wawancara dengan Sekcam Rumbai 26 Mei 2014)

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekcam Rumbai tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Rumbai secara kuantitas belum memiliki keseimbangan antara pekerjaan dengan jumlah karyawan yang ada secara umum pelayanan pada dasarnya harus disesuaikan antara jumlah kerja dengan banyaknya pekerjaan itu sendiri sehingga dapat menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik. Selain itu pegawai yang melayani masyarakat mengatakan bahwa :

“Kami sebagai pegawai dipihak kecamatan ini sudah merasa melayani masyarakat dengan baik, nama nya manusia salah sedikit itu hal yang wajar tapi tentang kinerja kami, saya selaku pegawai camat sudah maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat”.
(Pegawai kasi pelayanan umum, 26 mei 2014)

Dari hasil wawancara dengan pegawai kasi pelayanan umum diketahui telah memiliki kuantitas kerja yang baik tapi berbeda pendapat dengan masyarakat yang mendapat pelayanan yang mengatakan bahwa :

“Saya sebagai masyarakat di Kecamatan Rumbai merasakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Rumbai belum efisien hal ini saya rasakan ketika saya ingin mengurus KTP di Kecamatan Rumbai membutuhkan waktu yang sangat lama dengan alasan para karyawan sedang sibuk melayani banyaknya masyarakat yang membuat KTP”.
(wawancara dengan, Masyarakat Rumbai, 26 Mei 2014)

Dari hasil wawancara dan penggalan informasi di atas dapat di jelaskan bahwa perangkat pihak Kecamatan Rumbai pada umumnya memang telah melakukan tugasnya dalam melayani kepentingan masyarakat. Namun jika kita berbicara mengenai pelayanan publik saat ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah mendapatkan sorotan dan pandangan kurang memuaskan dari berbagai kalangan masyarakat karena berbeda dari cara kerja jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta.

Kualitas kerja (hasil kerja)

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan atau instansi tersebut.

Dalam konteks penelitian ini Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan di Kecamatan dalam bekerja serta melayani masyarakat dalam urusan administrasi di harapkan dapat memaksimalkan kinerjanya. Tujuan dari kinerja serta pelayanan yaitu memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat, dalam konteks penulisan karya ilmiah di sini kinerja pelayanan yang di selenggarakan oleh kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan administrasi yang di berikan kecamatan kepada masyarakat.

Kinerja pelayanan administrasi yang banyak di lakukan dalam melayani masyarakat di lakukan oleh pegawai UPTD seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan masih banyak lagi yang di berikan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dan penggalan informasi yang dilakukan penulis terhadap Sekcam Rumbai Kota Pekanbaru bahwa :

“Pelayanan publik yang kami berikan, banyaknya di UPTD karena banyak masyarakat melakukan urusan dalam pembuatan ktp, kk dan akte kelahiran dan menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pihak UPTD sudah cukup baik”.(**wawancara Sekcam, 26 mei 2014**)

Dari wawancara oleh Sekcam diatas penulis mendapat informasi mengenai macam-macam pelayanan yang dilakukan di kasi pelayanan umum hal serupa juga di jelaskan oleh pegawai UPTD :

“Bermacam, banyak pelayanan yang kami berikan diantaranya pelayanan terhadap penerbitan berbagai macam, pembuatan KTP dan akte kelahiran serta memperbaiki kartu keluarga (KK) bila ada masyarakat yang salah pada kk nya dan sejauh ini pelayanan dan cara kerja yang saya berikan berjalan normal dan cukup baik”.(**Sub-Seksi Pelayanan Umum, wawancara 26 mei 2014**)

Dari hasil wawancara terhadap pegawai UPTD dapat diketahui sebagian kecil dari jenis pelayanan-pelayanan publik sebagian besar banyak diselenggarakan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru yang melayani masyarakat. Selain itu penerima pelayanan publik (masyarakat) kecamatan Rumbai di peroleh informasi, yakni :

“Saya sebagai masyarakat Kecamatan Rumbai juga menerima pelayanan publik yang dimaksud, seperti ketika saya mempunyai anak yang baru lahir saya mengurus akte kelahiran anak saya di Kantor Camat Rumbai ini untuk mendapatkan surat rekomendasi untuk di bawa ke Disdukcapil serta mengurus kartu keluarga saya yang tanggal lahirnya salah dan pengurusannya agak sedikit lama di alasankan karna blanko pembuatan akte nya habis”.(**wawancara dengan masyarakat Rumbai, 26 mei 2014**)

Mengenai kualitas kerja suatu instansi tidak hanya dapat dinilai dengan waktu dan kerja sama tapi juga dinilai dari kerapain kerja, dan prestasi kerja, mengenai kerapian kerja sendiri dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui bahwa :

“Saya sebagai masyarakat merasakan bahwa pegawai Kecamatan Rumbai dalam melaksanakan kerjanya

kurang rapi hal ini dibuktikan dengan ketika saya mengurus KK jenis kelamin saya pada KK salah penulisannya ketika saya meminta perubahan mereka malah mengulur waktu yang cukup lama sehingga saya mengatakan bahwa kerja dari pegawai UPTD yang ada di Kecamatan Rumbai kurang rapi, selain itu masih ada pegawai yang kurang senang jika kita meminta pertanggung jawaban dari kesalahan data yang mereka buat”.(**wawancara masyarakat, 26 mei 2014**).

Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator yang perlu dalam jangka atau periode yang dibutuhkan untuk terlaksananya kinerja pegawai di Kantor Camat Rumbai yang baik dan maksimal. Pemanfaatan waktu yaitu penggunaan masa kerja dan disesuaikan kebijaksanaan perusahaan atau lembaga pemerintah. Efisiensi dan efektifitas pelayanan yang sesuai dengan standar Operasional Prosedur dengan mempertimbangkan waktu yang digunakan. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan Sekcam Rumbai yakni :

“Ketepatan waktu di kantor Camat Rumbai ini sudah cukup efisien baik saya maupun pegawainya saya berkata demikian karna pegawai disini tidak ada yang terlambat dan absent saat bekerja, kecuali izin bila ada keperluan yang mendadak, ketepatan waktu juga pada hasil kerja sudah cukup baik, dan saya melihat jarang ada keluhan dari masyarakat”. (**Wawancara dengan Sekcam Rumbai 28 mei 2014**)

Dari hasil wawancara dengan Sekcam Rumbai dikatakan ketepatan waktu nya sudah baik baik dari pegawai dan hasil kerja nya. Tetapi berbeda dengan wawancara yang dilakukan oleh

pegawai yang hanya menunjukan masih adanya pekerjaan yang menumpuk karna ada nya penghalang yakni :

“Dalam efisiensi pelayanan kita berusaha menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan SOPnya, sehingga apa yang kita rencanakan dapat berjalan dengan lancar dalam pelaksanaannya, tapi memang terkadang pekerjaan yang menumpuk dan ada faktor lain seperti lampu yang sering mati membuat pekerjaan kami sering tertunda”.(**wawancara dengan pegawai UPTD di Kecamatan Rumbai, 28 mei 2014**)

Dari hasil wawancara diatas dapat dianalisa bahwa ketepatan waktu yang digunakan oleh pegawai UPTD di Kecamatan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan standar SOP yang telah dibuat dengan tujuan agar masyarakat merasa puas sebagai pihak yang dilayani. Sementara itu dari hasil wawancara dengan masyarakat sendiri, penulis mendapatkan hasil wawancara yang berbeda dengan pendapat dari pihak Kecamatan sendiri yaitu :

“Saya sebagai masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan publik merasa kurang puas dengan ketepatan waktu dalam pengurusan surat-surat di Kantor Kecamatan Rumbai Khususnya hal ini dibuktikan dengan lamanya waktu dalam pengurusan Ktp apalagi Akte Kelahiran, padahal data yang kami berikan sudah lengkap, namun pihak Kecamatan sering mengulur waktu kami sehingga kami merasa kesal, padahal jarak dari rumah menuju Kantor Camat itu sendiri sangat jauh”.(**masyarakat, wawancara, 28 mei 2014**)

Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis dilapangan juga ditemukan bahwa masyarakat sering

menunggu lebih lama dalam melakukan pengurusan surat-surat. Padahal mereka sangat tidak memiliki waktu yang lebih lama dalam mengurus surat tersebut. Selain hal tersebut diatas berdasarkan pengamatan dan penelitian penulis masih terdapat responden yang beranggapan :

“Saya sebagai masyarakat beranggapan bahwa masih ada pegawai yang belum memaksimalkan tugasnya khususnya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat seperti halnya masih ada pegawai yang kurang menaati ketetapan waktu kerjanya, seperti masih ada pegawai setelah jam istirahat habis masih ada pegawai yang belum berada ditempat masing-masing, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk kami mengurus surat di Kantor Camat Rumbai”.(**Wawancara dengan masyarakat, 28 mei 2014)**

Kerjasama

Kerjasama ialah suatu kemampuan yang mampu menangani hubungan dengan orang lain agar kedepannya dapat mencapai tujuan yang sama dalam pekerjaan. Kerja sama merupakan salah indikator yang diperlukan dalam terlaksananya kinerja pada kantor Camat Rumbai, ketika penulis melakukan wawancara dengan Sekcam Rumbai mengatakan bahwa :

“Mengenai kerja sama disini menurut saya sudah baik juga komunikasi yang kami lakukan, baik antara saya (Sekcam) dengan pegawai, dan pegawai dengan masyarakat sudah berjalan baik hal ini kami lakukan karena bila kerja sama kuat maka kinerja akan menjadi lancar dan baik, didalam instansi harus

ada kerja sama supaya instansi tersebut baik dimata publik”.(**Wawancara dengan Sekcam Rumbai, 28 mei 2014)**

Dari hasil wawancara diatas maka dikatakan kerja sama antara pemimpin dan bawahan atau Camat, Sekcam, dan pegawainya sudah berjalan baik dan dijalankan guna meningkatkan kinerja Camat yang baik dan tepat waktu dan tidak menimbulkan kekecewaan pada masyarakat. Hal ini juga sama yang diungkapkan oleh pegawai UPTD di kecamatan pada saat wawancara yakni :

“Mengenai bentuk kerjasama yang dilakukan oleh pegawai disini adalah bagaimana melakukan pekerjaan dan menyelesaikan pekerjaan itu agar tidak memakan waktu yang lama, seperti apabila surat masuk sudah menumpuk sedangkan pegawai yang kerjanya dibagian tersebut sangat sibuk maka pegawai yang memiliki pekerjaan dibidang lain akan membantunya tanpa harus disuruh oleh atasan, hal ini merupakan bukti dan bentuk kerjasama kami dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasakan pelayanan yang lebih baik, selain itu bentuk kerjasama yang kami lakukan dalam membantu masyarakat dalam mengurus keperluan adalah dengan cara memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada masyarakat mengenai tugas dari masing-masing pegawai yang ada”.(**Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Rumbai, 4Juni 2014)**

Dari hasil wawancara dengan narasumber yaitu pegawai UPTD yang ada di Kantor Camat Rumbai tersebut dapat dilihat bahwa pegawai dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam melayani masyarakat sudah berusaha

untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, menciptakan rasa aman kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun demikian dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat yang mengurus surat seperti akte kelahiran, surat tanah dan lain sebagainya memberikan penilaian yang berbeda terhadap kerjasama yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Camat Rumbai tersebut seperti wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat mengatakan bahwa :

“Kerjasama pegawai Kecamatan Rumbai yang saya rasakan sebagai masyarakat kurang bagus, alasan saya mengatakan demikian adalah ketika saya menanyakan bagaimana proses pembuatan akte kelahiran dan berapa lama siapnya para pegawai saling suruh menyuruh untuk menjelaskan dengan adanya kasus seperti itu saya merasa bahwa mereka kurang siap dalam melayani masyarakat terutama mengenai kerjasama yang mereka berikan kepada masyarakat”.(**Wawancara masyarakat, 4 juni 2014**)

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat yang mengatakan demikian dapat dilihat bahwa pegawai kecamatan belum memiliki konsekuensi dalam menjalankan tugasnya kerjasama yang mereka lakukan hanya sekedar pelayanan dalam bentuk kertas tertulis bukan dalam prosedur pelayanan kepada masyarakat sendiri. Pendapat berbeda juga disampaikan oleh masyarakat lainnya mengatakan bahwa :

“Kerjasama pegawai dalam melayani masyarakat yang saya rasakan cukup baik meskipun masih ada pegawai yang kurang ramah

dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur dan tata cara pembuatan surat seperti akte kelahiran dan surat tanah, tapi setidaknya mereka sudah berusaha untuk bekerjasama dengan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami masyarakat, saya sebagai masyarakat cukup terbantu dengan penjelasan mereka meskipun masih banyak diantara pengunjung yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai sendiri”. (**Wawancara, masyarakat, 4 Juni 2014**)

Dari hasil wawancara tersebut penulis memberikan penilaian bahwa tidak semua masyarakat yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Rumbai terutama mengenai kerjasama yang diberikan oleh pegawai Kecamatan sendiri hal ini buktikan dengan masih ada masyarakat yang merasa sedikit puas dengan bentuk kerjasama yang diberikan oleh pihak Kecamatan sendiri dalam melayani masyarakat.

Indikator kerja sama yang dimaksud disini tidak hanya merupakan cara kerjasama pegawai dalam melayani masyarakat tapi juga merupakan sikap dan cara komunikasi yang diberikan kepada masyarakat pada umumnya, dalam hal komunikasi sendiri masyarakat mengatakan bahwa :

“Komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Rumbai sebagai masyarakat saya merasa kurang hal ini disebabkan oleh ketika masyarakat mengajukan pertanyaan kepada pihak pegawai masih ada pegawai kecamatan yang menjawab tidak menatap masyarakat yang bertanya

tersebut sehingga saya mengatakan bahwa pegawai kecamatan rumbai banyak yang sombong, adapun yang menjelaskan itu hanya sekedar saja".(**Wawancara, masyarakat, 4 Juni 2014**)

Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa :

"Dalam hal sikap saya sebagai masyarakat merasakan bahwa sikap pegawai kecamatan dalam melayani masyarakat juga belum dapat dikatakan baik hal ini saya rasakan sendiri ketika saya menanyakan biaya dan tempat pengurusan KK yang salah dan mereka kurang ramah."(**Wawancara masyarakat, 4 Juni 2014**)

Dari wawancara diatas bahwa komunikasi yang dilakukan pihak kecamatan masih belum dikatakan sempurna karena banyak masyarakat merasakan komunikasi yang kecamatan lakukan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang baik dengan melakukan 3S (senyum, sapa, salam).

Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru

Sebagaimana yang telah dijelaskan berdasarkan teori dan kerangka berfikir, bahwa disini penulis memaparkan data hasil pengamatan dan penelitian ini dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden.

Faktor Internal

Faktor internal merupakan salah satu indikator yang diperlukan dalam terlaksanya kinerja administrasi kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru yang baik dan maksimal. Faktor internal yang menghambat kinerja

pegawai administrasi kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru dapat dilihat dari Sumber Daya Manusia itu sendiri dan juga dari Sarana dan Prasarana yang ada di Kecamatan Rumbai itu sendiri, berdasarkan pengamatan dan hasil penelitian penulis mengenai sarana dan prasana yang ada di Kantor Camat Rumbai sendiri relatif baik artinya untuk sarana dan prasarana masyarakat sudah cukup puas keberadaan sarana dan prasana sebagai penunjang kemajuan dari pelayanan di Kantor Camat sendiri memiliki potensi yang sangat baik, hal ini dibuktikan sarana dan prasana yang dapat dimanfaatkan pengunjung seperti ruang tunggu, musola, kantin selain itu dari penilaian masyarakat sendiri melihat di setiap meja pegawai tersedia komputer sebagai penginput data agar petugas tidak lama melayani masyarakat, tetapi pemanfaatan dari sarana dan prasarana itu sendiri belum berjalan secara maksimal adapun alasan dari pegawai sendiri adalah bahwa komputer yang ada belum bisa dipergunakan padahal mereka sendiri yang tidak memiliki *skill* dalam aplikasi komputer itu.

Mengenai sumber daya manusia sendiri penulis rasa masih perlu untuk ditingkatkan hal ini disebabkan masih banyaknya keluhan dari masyarakat yang belum bisa diatasi oleh Camat sendiri seperti pendidikan dari pegawai baik PNS maupun non PNS yang masih ada tamatan dari SMA dan tidak memiliki *skill* dalam pelayanan, selain itu keramahan dan kerapian kerja dari pegawai yang masih rendah padahal kinerja pegawai dinilai dari hasil kerja yang mereka lakukan, sering menunda-nunda pekerjaan, kurang aktif dalam memberikan penyelesaian yang dialami masyarakat yang sedang kesulitan dalam mengurus surat-surat, bahkan masih ada

sebagian kecil dari pegawai Kantor Camat Rumbai yang meminta imbalan dari masyarakat ketika diminta untuk memperbaiki data. Permasalahan sumber daya manusia yang terjadi di Kantor Camat Rumbai sendiri seharusnya mampu diatasi agar tidak lagi terjadi keluhan dari masyarakat, karena pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab yang diemban dan harus dipenuhi dalam keadaan apapun tanpa harus memikirkan jasa atau upah dari masyarakat sendiri.

Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan salah satu faktor yang diperlukan dalam terlaksananya kinerja pegawai pada Kantor Camat Rumbai, adapun faktor eksternal yang menjadi penghambat kinerja pegawai administrasi kependudukan di Kantor Camat Kota Pekanbaru, dari hasil pengamatan yang penulis lakukan didapatkan ada beberapa hal dari faktor eksternal yang menyebabkan terhambatnya pelayanan administrasi di kantor Camat Rumbai kota Pekanbaru sendiri dari hasil wawancara dengan pegawai UPTD di kantor Camat :

“Pemicu terhambatnya pelayanan administrasi yang ada antara lain masalah data, masalah data yang dimaksud disini adalah masyarakat yang mengurus surat-surat baik akte kelahiran, KK, surat tanah dan surat-surat lainnya memiliki data yang berbeda dengan data awalnya sehingga membuat petugas kesulitan untuk mencocokkan datanya, selain itu pengurusan surat yang dilakukan oleh masyarakat sering diwakilkan kepada orang lain atau

istilahnya pakai calo selain itu banyak dari masyarakat tidak membaca SOP yang ada, sehingga ketika terjadi kesalahan data yang disalahkan pihak Kantor Camat sendiri padahal masyarakat itu sendiri yang kurang hati-hati memberikan datanya dan kepada orang yang dipercayai untuk mengurusnya”. (**Wawancara Pegawai UPTD, 28 mei 2014**)

Faktor eksternal lainnya adalah sosial budaya dari masyarakat itu sendiri, dari hasil pengamatan yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa sosial budaya dari masyarakat yang ada di Kecamatan Rumbai kurang baik artinya masyarakat sudah terbiasanya dengan budaya memberikan uang sogok kepada pegawai Kantor Camat agar dipercepat proses pembuatan surat-surat yang ingin mereka buat, padahal pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak memberikan dan mengharapkan imbalan dari masyarakat sendiri, budaya seperti ini sulit untuk dihilangkan tapi bisa untuk dihapuskan jika antara pemerintah dan masyarakat sendiri mau bekerja sama untuk memberantasnya. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat :

“Saya pernah berurusan dalam pengurusan Akte Kelahiran di UPTD di kantor Camat Rumbai awalnya saya mengikuti prosedur saja, tetapi surat itu lama sekali baru siap tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan pada hal saya butuh surat itu cepat akhirnya memutuskan buat memberi uang tol bisa dikatakan, yang terbilang 100rb dan akhirnya surat jadi tanpa menunggu waktu yang lama dari sebelumnya”.(**Wawancara dengan masyarakat, 28 mei 2014**)

SIMPULAN

Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai bagian Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru dilihat dan dianalisa berdasarkan variabel Kinerja Pegawai Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru dengan indikator Kuantitas di kantor Camat Rumbai khususnya pada kinerja pegawai administrasi kependudukan masih kurang baik. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang kuantitas pegawai dalam bekerja. Kualitas Kerja dari segi kualitas kerja kantor Camat Rumbai masih juga dikatakan kurang baik karena masih adanya masyarakat mengeluh atas kesalahan administrasi yang dilakukan oleh pegawai UPTD di kantor Camat dalam mengurus surat-surat yang diurus oleh masyarakat. Ketetapan Waktu di kantor Camat Rumbai Pekanbaru masih terbilang kurang baik hal ini dibuktikan pada pengurusan administrasi dan pelayanan yang lelet atau lama serta pegawai yang pada jam istirahat lama untuk kembali ke kantor dengan berbagai macam alasan dan banyak membuat masyarakat yang ingin mengurus surat harus menunggu. Kerjasama secara keseluruhan cukup berjalan dengan baik. Walau masih sedikit ada keluhan. Tetapi dari kerja sama antara pegawai satu dengan lainnya sudah terjalin kuat untuk melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat walau terkadang penyampaiananya kurang dimengerti masyarakat.

Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai administrasi kependudukan di kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru :

(1) Faktor Internal faktor internal sendiri pun dibagi menjadi dua bagian yaitu :

a. Faktor sarana dan prasana di kantor Camat Rumbai dikatakan sudah cukup baik dan Lengkap dan memenuhi standar untuk bekerja.

b. sumber daya manusia di kantor Camat Rumbai kurang baik karena masih banyaknya pegawai yang belum memenuhi standard dan pengetahuan yang kurang terlebih dalam penggunaan komputer dan tidak adanya pelatihan yang diberikan pihak kecamatan terhadap pegawainya serta keramahan yang kurang pada kantor Camat Rumbai tersebut.

(2) Faktor Eksternal dibagi menjadi dua bagian yaitu :

a. Faktor masalah data yakni sering banyaknya masyarakat yang tidak membaca SOP yang disediakan oleh pihak kecamatan dan menyuruh orang lain untuk mengurusnya sehingga banyak data yang kurang dan salah dalam pembuatan surat-surat

b. Sosial budaya manusia itu sendiri masih adanya sogok yang akan menyebabkan pegawai malas bekerja dan hanya menunggu diberi imbalan dari masyarakat sehingga baru akan melaksanakan pekerjaannya tersebut.

Keseluruhan dari indikator kinerja berdasarkan pengamatan dan penelitian penulis pada kantor Camat Rumbai pada dasarnya belum berjalan secara sempurna sesuai dengan tuntutan pekerjaan itu sendiri berdasarkan fungsi dan tugas masing-masing pegawai.

DAFTAR RUJUKAN

- Bangun, Wilson.2012.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Dharma, Agus.2003.*Manajemen Supervisi*, Jakarta: PT Grafindo Persada. Ghalia Indonesia.
- Gusti, Murlianis.2011.*Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*, Falkultas Ilmu Sosial Dan Politik Riau Pekanbaru.
- Edwin Flippo.1980.*Personel Management*, Singapore: McGraw-Hill, Inc
- Wendell French,1974,*The Personel Management Process*,Boston.Houghton Mifflin Company.
- Mangku Negara, Anwar.2006.*Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama.
- Mangku Negara, Anwar.2006.*Evaluasi SDM*, Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Prabu Anwar.2005.*Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: Refika Aditama.
- Martoyo, Susilo.1996.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Mathis, Robert L. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S.1983.*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nimran.1999.*Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prabu, Anwar Mangkunegara.2006.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Ranupandojo dan Husnan.1991.*Pengertian EfektivitasPelaksanaanPegawai*, Jakarta:
- Rivai, Veithzal.2006.*Manajemen Sumber Daya Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti.2003,*Good Governance*,Bandung: Mandar Maju.
- Sutrisno, Edy.2009.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, Edy.2009.*Manajemen Sumber Daya Manusia*,Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, Edy.2010.*Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana.
- Wibisono, Dermawan.2006.*Manajemen Kinerja*, Jakarta: Erlangga.
- Wibowo.2006.*Manajemen Perubahan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowo.2007.*Majemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi.2005.*Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta; Unit Penerbit Dan Percetakan

Nawawi, Hadari.2000.*Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta; Gajah Mada University Press

Keban, Yermis.2004.*Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep Teori Dan Isu*, Jakarta; Gava Media

Schwartz, Howard and Stanley Davies.1999.*Matching Corporate and Business Strategy*, Canada

Mahsun, Mohamad.2006.*Pengukuran Kerja Sektor Publik*, Yogyakarta; BPFE

Husnan, H.S.1991.*Manajemen Personalia*, Yogyakarta; BPFE

Irianto, Jausuf.2001.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Surabaya; Insan Cendikia

Peraturan Perundang-Undangan

UUD Republik Indonesia nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian.