

Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Produktivitas dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

Nadia Atiqurrohmah¹, Noviansyah Rizal², Ainun Jariah³

Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia¹²³

Email: Nadiaatqur123@gmail.com¹, Noviansyah.rizal@gmail.com², Anjar040820@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 5
Nomor 1
Bulan September
Tahun 2022
Halaman 8-13

ABSTRAK

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas, meliputi jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kinerja pegawai terhadap produktivitas dalam pelayanan masyarakat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, dengan jumlah sampel sebanyak 43 orang. Dengan teknik analisis regresi linier sederhana, maka hasil penelitian adalah efektivitas kinerja pegawai berpengaruh terhadap produktivitas pelayanan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan, kinerja pegawai, produktivitas

ABSTRACT

Public services basically involve broad aspects of life, including public services that are the responsibility and carried out by regional agencies in an effort to fulfill the needs of the community. Aims to determine and analyze the effect of the effectiveness of employee performance on productivity in public services at the Office of Population and Civil Registration of Lumajang Regency. The population used in this study were employees at the Office of Population and Civil Registration of Lumajang Regency, with a total sample of 43 people. With a simple linear regression analysis technique, the results of the study are the effectiveness of employee performance affects the productivity of public services.

Keywords: service, employee performance, productivity

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi bukan menjadi prioritas karena tetap memberdayakan sumber daya manusia untuk menunjang pelayanan kepada publik. Karena tidak semua masyarakat mampu memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Pelayanan yang baik mampu melakukan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional, bertujuan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Perbandingan penelitian terdahulu oleh Riski (2021) dengan hasil penelitian Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana dengan menggunakan menggunakan 5 variabel yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Untuk

mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kabupaten Bombana saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, yaitu Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kabupaten Bombana.

Pemerintah memiliki berbagai pelayanan yang diperlukan masyarakat. Suatu permasalahan mengenai produktivitas pelayanan masih sering terjadi pada masyarakat daerah dan efektivitas kinerja pegawai pemerintah sebagai abdi Negara. Pelayanan yang baik yaitu pegawai instansi tersebut yang mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kinerja pegawai terhadap produktivitas dalam pelayanan, dan manfaat penelitian ini Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam ilmu administrasi Negara terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori tentang kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai sumbangsih pemikiran dan bahan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, masyarakat, peneliti dan peneliti lain dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.

Kinerja dikutip dalam Edison et al. (2016:205) yaitu hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kinerja pegawai dan tingkat besar imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat individu. Terdapat 4 indikator dari kinerja pegawai yang dikutip dari Kinerja dikutip dalam Edison et al. (2016:205) yaitu hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kinerja pegawai dan tingkat besar imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan, dan sifat individu.

Produktivitas adalah jumlah output, produk ataupun pelayanan yang dihasilkan disbanding dengan jumlah satuan input yang digunakan dalam waktu tertentu. Produktivitas pegawai merupakan jumlah output, produk maupun pelayanan yang dihasilkan oleh setiap orang yang bekerja di perusahaan dibanding dengan jumlah atau biaya tenaga kerja yang digunakan. Dalam perusahaan jasa, produktivitas pegawai merupakan jumlah pelayanan yang bisa diselesaikan sesuai dengan standar kualitas pelayanan dibandingkan dengan jumlah pegawai yang diperkerjakan. Menurut Ricky Vinora Martono (2019), menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai, sebagai berikut:

1. Manajemen, yaitu memiliki komitmen atas keberhasilan organisasi yang memegang teguh dan menjalankan visi misi, tujuan, dan merancang strategi untuk mencapai keberhasilan bersama. Dalam tindakan yang baik untuk mendukung produktivitas kerja, dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi dengan berbagai dorongan dan motivasi dalam bekerja.
2. Disiplin dan Etos Kerja, dalam sebuah organisasi menjadi hal penting bagi kinerja manusia demi meningkatkan produktivitas. Disiplin harus dimulai dari hal kecil, namun berdampak besar jika dibiarkan untuk perusahaan.
3. Keterampilan, yaitu kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan menurut waktu atau energi yang dimilikinya. Dua jenis keterampilan yang dimiliki manusia yaitu, *hard skill* dan *soft skill* yang mampu menempatkan tenaga kerja pada tugas yang sesuai dengan keterampilannya.
4. Penghasilan, bentuk pemberian perusahaan maupun instansi kepada tenaga kerja sesuai dengan tanggungjawab yang dikerjakan, pencapaian dan kemampuan setiap individu yang telah dikerjakan. Bentuk penghasilan tersebut berupa gaji pokok, tunjangan, bonus pencapaian kinerja, fasilitas, asuransi kesehatan, dan lain sebagainya.
5. Kesehatan dan lingkungan kerja (kenyamanan, pencahayaan, sirkulasi udara), dan hubungan antara sesama pegawai. Jika kondisi keduanya baik, maka produktivitas dan motivasi kerja akan meningkat dan begitu sebaliknya, apabila kondisi keduanya buruk maka berdampak pada produktivitas kinerja turun.

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang berjumlah 110 orang pegawai baik PNS maupun kontrak. Dalam sampel ini harus berisi hasil jawaban dari keseluruhan data. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria penentuan samplingnya adalah pegawai kontrak yang menetap di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sejumlah 43 orang pegawai. Langkah-langkah analisis data yang digunakan peneliti yaitu sebagai berikut :

- a. Menentukan populasi
- b. Menentukan jumlah sampel
- c. Penyebaran kuesioner untuk menjangkau pendapat responden mengenai pendapat di masing-masing indikator pada setiap variabel
- d. Merekap jawaban kuesioner dari responden
- e. Mengolah data menggunakan aplikasi SPSS versi.16 untuk menentukan frekuensi masing-masing indikator pada setiap variabel
- f. Pengujian instrumen (validitas, reabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji parsial), koefisien determinasi.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, Jalan Basuki Rahmat Nomor 3 Tompokersan, Tompokersan, Jogotrunan, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67311, telp ([0334](tel:0334881971)) [881971](tel:881971)

RESULTS AND DISCUSSION

a. Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini setelah pengujian validitas yang menggunakan SPSS.16

Variabel Kinerja Pegawai (X)

Kuesioner	r hitung	Signifikasi	Keterangan
Pertanyaan 1	0,680	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,716	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,768	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,814	0,000	Valid

Variabel Produktivitas (Y)

Kuesioner	r hitung	Signifikasi	Keterangan
Pertanyaan 1	0,738	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,615	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,701	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,638	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,811	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,783	0,000	Valid

Hasil Rekapitulasi Pengujian Reabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Interval Reabilitas	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	0,797	0,601-0,80	Reliabel
Produktivitas (Y)	0,780	0,601-0,80	Reliabel

Hasil Pengujian Normalitas Data Kolmogorov Smirnov

Test Statistic	Asymp. Sig -(2-tailed)	Keterangan
1,185	0,121	Berdistribusi Normal

Berdasarkan hasil pengujian Normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan $0,121 > 0,05$ (5%) maka didistribusikan dari populasi adalah normal.

Hasil Pengujian Multikolinieritas

	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
(Constant)	-	-	
kinerja	1,000	1,000	Bebas Multikolinieritas

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kinerja	0,000	Terjadi Heteroskedastisitas

Tabel Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana

Model	B	Std. Error
1 (constant)	7,322	3,467
Kinerja	1,102	0,191

Hasil Uji t (parsial)

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kinerja	5,774	0,041	Berpengaruh

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

R	R Square	Adjusted R Square
0,670 ^a	0,448	0,435

b. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap produktivitas, hasil penelitian bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap produktivitas. Kinerja pegawai adalah pencapaian hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja periode waktu tertentu.

Hasil kerja dari pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang selalu sesuai dengan target. Sebagian besar menyatakan setuju, artinya kinerja pegawai pegawai sangat bagus terutama dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Contoh: untuk pengurusan akta kelahiran hanya satu hari selesai, sedangkan beberapa tahun yang lalu pengurusan akta ini sangat lama, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangat bagus sehingga berpengaruh terhadap produktivitas.

Hasil kerja dari pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang harus berkualitas. Sebagian besar menyatakan sangat setuju, artinya kinerja pegawai sangat berkualitas terutama pelayanan terhadap masyarakat. Contohnya: ada namanya pelayanan jemput bola untuk masyarakat yang jauh dari kota, lansia dan masyarakat yang disabilitas agar pengurusan berkasnya kependudukan lebih mudah dan dibantu oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Hasil kerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang selalu tepat waktu. Sebagian besar menyatakan sangat setuju yang artinya, kinerja pegawai sangat bagus dalam hal disiplin waktu untuk pengerjaan pelayanan pemohon atau masyarakat. Contohnya pengurusan KTP/KK yang satu hari selesai tanpa calo atau perantara karena dalam pengurusan ini pemohon langsung mengikuti alur rekaman KTP dan langsung di proses pencetakannya.

Hasil kerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang mengerjakan pekerjaannya dengan taat asas atau peraturan. Menyatakan sebagian besar setuju yang artinya, kinerja pegawai sangat bagus dalam hal kejujuran dalam pengerjaan kerjanya. Contohnya banyak sekali para calo biasanya menjadi orang pertama ketika pengajuan berkas, tetapi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang langsung mengecek KTP pemohon dan apabila tidak ada hubungan antara pemohon dengan berkas pengajuannya maka akan ditolak dan tidak menerima suap dari segi manapun.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Penelitian ini tentang Efektivitas Kinerja Pegawai terhadap Produktivitas dalam Pelayanan Masyarakat dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil pengujian hipotesis kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap produktivitas dalam pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang diberikan sebagai berikut: Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Supaya agar lebih ditingkatkan lagi kinerjanya, terutama dalam kecerdasan emosional, disiplin kerja, karena Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah Instansi pemerintah yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam pengurusan berkas kependudukan, dan kinerja yang baik untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja pegawai Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang perlu memperhatikan beberapa hal antara lain. Misalkan gaya kepemimpinan, contohnya pegawai sesekali diberi waktu untuk liburan bersama, di beri wawasan sesekali dalam satu bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, S. P. I. (2021). Optimalisasi Motivasi & Kinerja Pegawai Memahami Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. In *Bintang Pustaka Madani*.
- ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Ajabar, S.IP., M.M.* Deepublish.
- Bunga, N. (2017). *Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Dan Koordinasi Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan Cv. Mitra Multi Sejahtera Lumajang*. stie widya gama lumajang.
- Edison, E., Yohny, A., & Imas, K. (2016). *Manajemen sumber daya manusia : strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi*. CV Alfabeta.
- Insani, V., & Saragih, R. (2019). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BPR MITRA RUKUN MANDIRI. *Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan (JIKA)*, 7(1), 35–44.
- Ir. M. Budihardjo. (2015). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan* (Ardiansyah (ed.)). penebar swadaya grup.
- Manshuri, A. (2014). *Analisis Pelayanan Publik tentang Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binja Selatan*. 2014. <http://hdl.handle.net/123456789/501>
- martono vinora, R. (2019). *Analisis Produktivitas dan Efisiensi*. gramedia pustaka utama.
- Moningga, S. (2014). EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KOLONGAN KECAMATAN TOMOHON TENGAH. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Mulyani, S. (2021). *pengantar manajemen sumber daya manusia*. citra media nusantara.
- Reni, puspiasari dwi. (2019). *Efektivitas Pembagian Tim Pegawai Kontrak dalam Pemenuhan Kegiatan Berdasarkan Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang*. stie widya gama lumajang.
- Riski, Y. (2021). *KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOMBANA*. 141.
- Sari Kiransa Istri, A. A., Dr. Ida Bagus Udayana Putra, S. E. M. M., & Dr. I Made Suniastha Amertha, S. S., M. P. (2021). *ANTESEDEN KINERJA PEGAWAI istri kirana sari* (S. E. M. M. Dr. Ida Bagus Udayana Putra & S. S., M. P. Dr. I Made Suniastha Amertha (ed.)). scopindo media pustaka.
- Sugiyono. (2013). *metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. penerbit alfabeta.
- Suryani, N. kadek, & Foeh, J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif*. In *Academia : Accelerating the world's research*. Nilacakra.
- Unaradjan, dolet, D. (2019). *metode penelitian kuantitatif* (kasdin sihotang (ed.)). universitas katolik indonesia atma jaya.

- Vilaythong Sengchane. (2015). *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember*.
- Edison, E., Yohny, A., & Imas, K. (2016). Manajemen sumber daya manusia : strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi. CV Alfabeta.
- Kuncoro, M. (2018). Metode Kuantitatif (Kelima). Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kurniawan, P. A. (2014). Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis. Alfabeta.
- martono vinora, R. (2019). Analisis Produktivitas dan Efisiensi. gamedia pustaka utama.
- Sanusi, A. (2012). Metode Penelitian Bisnis. PT. Salemba Empat.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Prenadamedia Group.
- Siyoto, S. (2015). Dasar Metodologi Penelitian (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. penerbit alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen (Cetakan Ke). CAPS (Center for Academic Publishing Service).