

**KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
UTARA**

Oleh:

RITNAH DATUNSOLANG

NIM.S2118085

SKIRPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh :

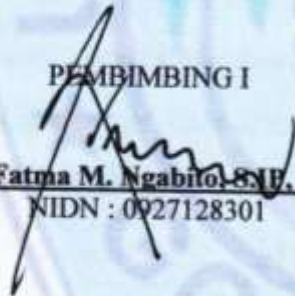
RITNAH DATUNSOLANG

NIM.S2118085

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana
Telah Disetujui Dan Siap Diseminarkan
Gorontalo, 31 Mei 2022

PEMBIMBING I


Dr. Fatma M. Ngabito, S.IP, M.si
NIDN : 0927128301

PEMBIMBING II


Darmawaty Abdul Razak, S.IP, M.AP
NIDN : 0924076701

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo Utara


Darmawaty Abdul Razak S.IP, M.AP
NIDN : 0924076701



LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIK KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh :

RITNAH DATUNSOLANG

NIM.S2118085

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat yang telah disetujui oleh
Pembimbing pada tanggal, 31 Mei 2022

TIM PENGUJI

1. Dr. Arman, S.Sos, M.Si (.....)
2. Darmawaty Abd. Razak, S.IP, M.AP (.....)
3. Dr. Fatma Ngabito, S.IP., M.Si (.....)
4. Marten Nusi, S.IP, M.AP (.....)
5. Novianti Tue, S.IP., M.Si (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ihsan Gorontalo



Dr. Arman, S.Sos, M.Si
NIDN: 0913078602

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd. Razak, S.IP, M.AP
NIDN. 0924076701

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : RITNAH DATUNSOLANG
NIM : S2118085
JUDUL SKRIPSI : KINERJA PEGAWAI DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
UTARA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau Ijazah pada Universitas Ichsan Gorontalo atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian pernyataan ini saya buat guna dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 31 Mei 2022
Yang Membuat Pernyataan



RITNAH DATUNSOLANG
S2118085

ABSTRACT

RITNAH DATUNSOLANG. S2118085. THE APPARATUS PERFORMANCE AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF NORTH BOLAANG MONGONDOW DISTRICT

The purposes of this study are: (1) to find out the apparatus performance at the Department of Population and Civil Registration of North Bolaang Mongondow District and (2) to find the factors hindering the apparatus performance at the Department of Population and Civil Registration of North Bolaang Mongondow District. The research method in this study employs a qualitative approach. There are eight informants in this study. The results of this study are: (1) the apparatus have carried out their performance to improve the quality of public services, but have not been optimized due to lack of coordination with other competent organizations, (2) the Head of the Service Division is less optimal in motivating all apparatus to continue to comply with the applicable provisions, (3) the quality of public services when viewed from the context of the performance of the public service bureaucracy, the ability of apparatus to perform and carry out timely and reliable services have not been good because of complaints from the public about the punctuality and duties of the apparatus, and (4) The public service system is not good enough based on public information regarding services and procedures for apparatus in Service Division.

Keywords: *apparatus performance*



ABSTRAK

RITNAH DATUNSOLANG. S2118085. KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA.

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, (2) Untuk mengetahui faktor - faktor apa yang menghambat kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Hasil dari penelitian ini adalah : (1) Pegawai telah melaksanakan kinerjanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun belum begitu maksimal karena kurangnya koordinasi dengan organisasi berkompeten lainnya. (2) Kepala Dinas kurang maksimal dalam memotivasi seluruh pegawainya agar tetap mematuhi ketentuan – ketentuan yang berlaku. (3) Kualitas pelayanan publik apabila di lihat dari konteks kinerja birokrasi pelayanan publik ataupun kemampuan pegawai untuk melakukan dan melaksanakan pelayanan yang tepat waktu dan terpercaya belum baik karena adanya komplain dari masyarakat tentang ketepatan waktu dan tugas yang di jalankan aparatur. (4) Sistem pelayanan publik belum cukup baik berdasarkan keterangan masyarakat terkait pelayanan dan tata cara pegawai di instansi itu dalam melayani.



Kata kunci: kinerja pegawai

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.
(Q.S Al-Baqarah 216)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.
(Q.S Al-Insyirah 6-7)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

- ✚ Ibu, yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
- ✚ Suami tercinta, yang telah memberiku semangat. Makasih sudah menemaniku selama ini. Ayo, semangat ngerjain skripsinya...!
- ✚ Anak-anakku, kalian adalah penyemangat dan pemberi motivasi untukku.
- ✚ Kakak dan Adik-adikku, makasih telah memberiku motivasi dan makasih sudah sayang samaaku yang banyak maunya ini.
- ✚ Personil Kantor Camat Bintauna, khususnya personil Seksi Pemerintahan (Kasi Syahrudin, Kak'Ratna, Lilian, Kak' Taufik, Kak'Basri Daeng) makasih buat persahabatannya. Kalian adalah sahabat terbaikku.
- ✚ Rudy Sanggilang, makasih sahabat baikku. Telah banyak membantuku.
- ✚ Saf'at Labulango, Adik yang baik. Telah banyak menemaniku dalam proses penyusunan skripsi ini.
- ✚ Teman-teman se-angkatan 2018, ayo prend..!wisuda bareng biar memenuhi auditorium.
- ✚ Teman-teman aparat Desa Bunong, kalian-kalian adalah yang terbaik untukku.
- ✚ SPESIAL buat seseorang yang selalu meluangkan waktu memberi motivasi dan dukungan serta kasih sayang sejak dari awal masuk kuliah sampai pada penyelesaian kuliah (**Ibu Dr. FATMA M.NGABITO, S.IP, M.Si**)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat umur panjang dan kesehatan yang merupakan anugerah bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini, saya mengharapkan adanya koreksi atau saran yang positif dan membangun, sehingga penulisan ini dapat memberikan yang terbaik sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah pada akhirnya.

Saya menyadari bahwa penulisan ini mendapat banyak dukungan dari orang-orang yang sangat berjasa dalam hidup saya. Oleh karena itu, saya menyampaikan rasa terima kasih kepada kedua orang tua, suami dan saudara saya yang telah membantu secara moril dan materil secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Saya tidak lupa mengucapkan terima kasih pula kepada beberapa pihak yang telah mendukung saya dengan segala bentuk arahan dan motivasi dalam rangka pengajuan skripsi penelitian ini : Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, sebagai Rektor Universitas Icshan Gorontalo, Bapak Arman, S, Sos, sebagai Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Icshan Gorontalo, Ibu Dharmawati Abdul Razak, S.Ip, M.Ap, sebagai Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Ibu Dr. Fatma M. Ngabito, S.Ip. M.Si selaku Pembimbing 1, Ibu Darmawati Abdul Razak, S.Ip, M. Ap selaku Pembimbing 2, Bapak/Ibu Dosen pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Icshan Gorontalo dan teman-teman mahasiswa pada Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah bersama-sama berjuang dan saling memberi motivasi dalam penyelesaian Skripsi.

Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya peneliti. Terima kasih atas semua bimbingan dan masukan, semoga bantuannya beroleh balasan dari Allah SWT.

Gorontalo, 31 Mei 2022
Penyusun

RITNAH DATUNSOLANG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kinerja Pegawai	6
2.2 Pengukuran Indikator Kinerja Pegawai	9
2.3 Faktor – faktor yang Menghambat Kinerja.....	12
2.4 Aspek Strategis Yang Berkontribusi Terhadap Kinerja Pegawai	16
2.5 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22

3.1 Obyek penelitian	22
3.2 Jenis Penelitian.....	22
3.3 Fokus Penelitian.....	22
3.4 Jenis Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
3.7 Keabsahan Data.....	26
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.5 Bagan AlurKerangka Pikir
--

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawainya sangat tergantung dari seberapa besar kinerja pegawai yang bersangkutan. Hal ini disebabkan karena unsur manusialah yang berperan penting yang akan menentukan keberhasilan peningkatan kinerja organisasi. Disadari sepenuhnya bahwa untuk mewujudkan tujuan dari pada suatu organisasi sangatlah diperlukan kinerja yang baik dari para pegawainya. Dengan kinerja yang baik dari para pegawai, maka pelaksanaan tugas akan lebih efektif dan efisien sehingga pegawai dapat mewujudkan tujuan organisasi secara tepat dan cepat.

Oleh sebab itu, dalam pelaksanaan tugasnya pegawai diharapkan mampu mewujudkan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian kinerja seorang pegawai baru akan dapat diketahui apabila pegawai tersebut menghasilkan suatu pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan.

Dalam pelaksanaan tugas atau kerja, seorang pegawai sangat dipengaruhi oleh kepribadian seorang pekerja atau pegawai, mungkin seorang pegawai memerlukan waktu berbulan – bulan untuk menyelesaikan tugasnya. Sementara yang lain hanya memerlukan waktu satu atau dua hari dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Dengan demikian terdapat perbedaan kinerja dari setiap pegawai tergantung dari kemampuan kerja yang mereka miliki.

Dengan demikian kinerja adalah prestasi yang dihasilkan dari suatu proses, atau cara bertindak dalam suatu fungsi. Kinerja menempatkan suatu proses yang berkenaan dengan aktivitas sumber daya manusia dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan, mengingat kinerja adalah aktivitas yang berkaitan dengan sesuatu. Demikian pula kinerja pegawai berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Dalam konteks ini, harus ada upaya untuk selalu menilai tingkat efektivitas dan efisiensi pemanfaatan sumber daya organisasi yang tersedia. Dimana sumber – sumber daya organisasi tersebut diantaranya yaitu : modal yang berupa uang, materil atau bahan baku, informasi, mesin – mesin, peralatan, perlengkapan, gedung kantor, dan waktu personil.

Organisasi kemudian melaksanakan seluruh proses kegiatan pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Dimana para pegawai tidak mungkin berhasil dalam pelaksanaan tugasnya tanpa didukung oleh sumber dana dan daya yang digunakan. Penggunaan sumber daya yang ada ini harus dijaga agar diperoleh daya guna dan hasil guna sebaik – baiknya dikarenakan sumber daya tersebut sangat langka dan terbatas persediaannya.

Perbaikan kinerja pegawai pemerintah penting dilakukan, terutama karena fungsi aparat pemerintah yang banyak mengalami perubahan yang demikian kompleks dewasa ini. Tentu saja perbaikan kinerja pegawai dewasa ini tidak dapat dilakukan dengan cepat, akan tetapi perbaikan kinerja memerlukan proses

berkesinambungan, terencana dan pada akhirnya nanti akan di tunjang oleh moral dari pegawai itu sendiri.

Dalam beberapa tahun terakhir, kinerja pegawai sering mendapat sorotan dari masyarakat. Demikian juga pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang merupakan organisasi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan administrasi serta mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pegawainya masih menunjukkan sikap – sikap kerja yang kurang efektif.

Dari hasil pengamatan penulis, kinerja pegawai belum begitu menggembirakan yang ditandai dengan banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya, tidak teliti dalam melakukan suatu pekerjaan seperti penerimaan berkas pengajuan/pembuatan KTP, KK dan surat keterangan lainnya sehingga terjadilah pemalsuan Data masyarakat.

Permasalahan di atas, tentunya akan berdampak pada kualitas kinerja pegawai. Untuk itulah diperlukan upaya dari organisasi dalam mengurangi dan mengatasi kinerja pegawai yang kurang efektif. Sumber utama dari kinerja pegawai yang tidak efektif berasal dari individu, instansi pemerintahan serta lingkungan eksternal.

Upaya pembinaan sumber daya pegawai merupakan hal penting yang dilakukan suatu organisasi. Hal ini dilakukan karena sumber daya pegawai merupakan kunci pokok dalam pencapaian tujuan organisasi. Hal ini tercermin dalam fungsi – fungsi yang dilaksanakan oleh pegawai terhadap tugas – tugas yang menjadi tanggung

jawabnya. Dalam arti untuk mendukung kinerja ditentukan oleh kemampuan kerja pegawai yang bersangkutan.

Sehubungan dengan alasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan bertitik tolak dengan apa yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
2. Faktor – faktor apa yang menghambat kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian yang dimaksud diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor apa yang menghambat kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dalam mengambil keputusan untuk memperbaiki kinerja pegawai dalam bekerja.
2. Diharapkan dapat menambah khasana Ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu pemerintahan dibidang kinerja pegawai.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti mengenai kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Dalam kamus Bahasa Indonesia dikatakan bahwa kinerja merupakan sinonim kata dari prestasi kerja, yaitu suatu kemampuan untuk melakukan suatu menurut standar yang telah ditentukan. Istilah kinerja atau prestasi kerja sebenarnya adalah pengalih bahasaan dari kata Inggris *Performance* kamus *The New Webster Dictionary* dalam Ruki (2007:18) memberikan tiga arti bagi kata *Performance*, yaitu :

1. Adalah “Presentasi” yang digunakan dalam kontak atau kalimat misalnya tentang *High Performance Car* (Mobil yang cepat)
2. Adalah “Pertunjukkan” yang biasanya digunakan dalam kalimat *Folk dance Performance* (Pertunjukkan tari – tarian rakyat)
3. Adalah “Pelaksanaan Tugas” misalnya kalimat ini *Performing his/hir Duties*.

Bernardin dan Russel dalam Ruki (2007:123) menjelaskan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan selama periode tertentu. Kinerja baru dapat diketahui apabila seseorang dapat menghasilkan pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan.

Rivai (2008:309) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan

keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

Wibowo (2011:4) kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Selanjutnya Wibowo (2011:81) menyatakan bahwa kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja.

Terdapat beberapa factor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, yaitu menyangkut pernyataan tentang maksud dan nilai – nilai, manajemen strategis, manajemen sumber daya manusia, pengembangan organisasi, konteks organisasi, desain kerja, fungsionalisasi, budaya, dan kerja sama.

Kinerja menurut Ridwan (2009:38) bergantung kepada pengaturan kemampuan (ability), upaya (effort) dan ketrampilan (skill). Juga didukung oleh pendapat Hoy dan Miskell dalam Ridwan (2009:38) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) = f

(ability×motivation). Kinerja ditentukan oleh (a) kemampuan yang diperoleh dari hasil pendidikan, pelatihan, pengalaman, sedangkan (b) motivasi yang merupakan perhatian khusus dari hasrat seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik.

Murphy dalam Sudarmanto (2009:9) mengatakan bahwa kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Kinerja adalah sesuatu yang secara actual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan – tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, tetapi tindakan itu sendiri.

Otley dalam Mahmudi (2010:6) mengatakan bahwa kinerja mengacu pada sesuatu yang terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan, dalam hal ini meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut. Dan Rogers dalam Mahmud (2010:6) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai hasil kerja itu sendiri (*outcomes of work*), karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan – tujuan strategic organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.

Kinerja menurut Timpe dalam Pasolong (2008:197) adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh factor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitian Timpe menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi social organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya. Selanjutnya Prawirasentono dalam Pasolong (2008:197) mengatakan bahwa kinerja ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok

pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kemudian Mangkunegara (2007:9) mengatakan bahwa kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.2 Pengukuran Indikator Kinerja Pegawai

Salahsatu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan organisasi adalah dengan cara melihat hasil penilaian indicator kinerja. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukan kemajuan dalam rangka menuju tujuan dan sarana yang ditetapkan. Dengan demikian, tanpa indikator kinerja sulit bagi kita untuk menilai kinerja (keberhasilan atau tidak keberhasilan) kebijakan/program/kegiatan dan pada akhirnya kinerja instansi/unit kerja pelaksanaannya.

Menurut menggingson dalam mangkunegara (2007 : 9) bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Mahmudi (2010 : 159) indikator kinerja merupakan sarana qatau alat (means) untuk mengukur hasil suatu aktivitas, kegiatan, atau proses, dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri. Peran indikator kinerja bagi organisasi sector publik adalah memberikan tanda atau rambu-rambu bagi manajer dan pihak luar untuk menilai kinerja organisasi.

Indikator kinerja akan bermanfaat apabila digunakan untuk mengukur sesuatu. Dengan demikian peran utama indikator kinerja adalah sebagai alat untuk mengukur kinerja. Indikator kinerja juga berperan sebagai pembanding terbaik. Hal ini berarti bahwa untuk meniru organisasi yang terbaik, maka perlu digunakan standar kinerja organisasi terbaik tersebut.

Indikator kinerja dapat dimanfaatkan baik oleh pihak internal organisasi maupun pihak luar. Bagi pihak interna, indikator kinerja digunakan untuk melaporkan hasil kerja. Hal itu terkait dengan tujuan pemenuhan akuntabilitas manajerial. Indikator kinerja bagi manajemen dapat digunakan sebagai sarana melakukan perbaikan berkelanjutan.

Menurut Suradji dalam Ridwan (2009:272) bahwa kinerja pegawai dapat dilihat dari :

a. Kuantuitas pekerjaan (*quantity of work*)

- b. Mutu pekerjaan (*quality of work*)
- c. Pengetahuan pekerjaan (*job knowledge*)
- d. Kreativitas atau daya kreasi (*creativity*)
- e. Kooperatif (*cooperation*)
- f. Keterkaitan (*dependability*)
- g. Prakarsa (*initiative*)
- h. Kualitas pribadi (*personel qualities*)

Mahmudi (2010:160) mengatakan bahwa bagi pihak eksternal indikator kinerja digunakan untuk melakukan evaluasi dan pemantauan kinerja. Secara umum, indikator kinerja memiliki peran antara lain :

- a. Membantu memperbaiki praktik manajemen
- b. Meningkatkan akuntabilitas manajemen dengan memberikan tanggung jawab secara eksplisit dan pemberian bukti atas suatu keberhasilan atau kegagalan
- c. Memberikan dasar untuk melakukan perencanaan kebijakan dan pengendalian
- d. Memberikan informasi yang esensial kepada manajemen sehingga memungkinkan bagi manajemen untuk melakukan pengendalian kinerja disemua level organisasi.
- e. Memberikan dasar untuk pemberian kompensasi kepada staf.

Disamping beberapa hal diatas, ada konsep lain mengenai hasil kerja dalam hal ini kinerja seseorang seperti yang dikemukakan oleh Rivai (2008:324) yaitu bahwa ada beberapa kemampuan yang bisa dijadikan tolak ukur tingkatan kinerja seseorang yaitu :

1. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
2. Kemampuan konseptual yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing – masing kedalam bidang operasional organisasi secara menyeluruh, yang pada intinya individu tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang aparat.
3. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi pegawai, melakukan negosiasi dan lain – lain.

2.3 Faktor – faktor yang Menghambat Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor penghambat. Menurut Mahmudi (2010:21) faktor – faktor yang menghambat kinerja adalah :

- a. Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, ketrampilan (*skill*) kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader;
- c. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratatan anggotatim;

- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
- e. Faktor kontekstusl (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Kemudian Mahmudi (2010:21) mengatakan bahwa pada sistem penilaian kinerja tradisional, kinerja hanya dikaitkan dengan faktor personal, namun dalam kenyataannya, kinerja sering diakibatkan oleh faktor – faktor lain diluar factor personal, seperti sistem, situasi, kepemimpinan, atau tim. Proses penilaian kinerja individual tersebut harus diperluas dengan penilaian kerja tim dan efektivitas manajernya. Hal ini karena yang dilakukan individu merupakan refleksi perilaku anggota grub dan pimpinan, misalnya ketika dalam *on the job training*, *coaching* dan pengarahan.

Menurut Campbell dalam Mahmudi (2010 : 21) menyatakan bahwa hubungan fungsional antara kinerja dengan atribut kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor *knowledge* (pengetahuan), *skill* (ketrampilan) dan motivasi. *Knowledge* mengacu pada pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, *skill* mengacu pada kemampuan untuk melakukan pekerjaan, motivasi adalah dorongan dan semangat untuk melakukan kerja. Selain tigas faktor tersebut, masih terdapat satu faktor lagi yaitu peran. Hilangnya salah satu faktor tersebut akan mengganggu kinerja. Pengaruh motivasi dalam pengukuran kinerja sangat penting karena motivasi berperan untuk menngubah perilaku pekerja.

Simamora dalam Mangkunegara (2007 : 14), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga factor, yaitu :

a. Faktor individual yang terdiri dari :

- ✓ Kemampuan dan keahlian
- ✓ Latar belakang
- ✓ Demografi

b. Faktor psikologis yang terdiri dari :

- ✓ Persepsi
- ✓ Attitude (sikap)
- ✓ Personality (kepribadian)
- ✓ Pembelajaran
- ✓ Motivasi

c. Faktor organisasi yang terdiri dari :

- ✓ Sumber daya
- ✓ Kepemimpinan
- ✓ Penghargaan
- ✓ Struktur
- ✓ Job design

Adapun factor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah factor kemampuan (ability) dan factor motivasi (motivation). Hal ini sesuai dengan pendapat Davis dalam mangkunegara (2007 : 13) yang menjelaskan sebagai berikut :

a. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (knowledge + skill). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata – rata (IQ 110 - 120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor motivasi (*motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negative (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Adapun Hersey, Blanchard, dan Johnson dalam Wibowo (2011 : 101) merumuskan adanya tujuh factor kinerja yang memengaruhi kinerja dan dirumuskan dengan akronim ACHIEVE.

A = Ability (knowledge dan skill)

C = Clarity (understanding atau role perception)

H = Help (organizational support)

I = Incentive (motivation atau willingness)

E = Evaluation (coaching dan performance feedback)

V = Validity (valid dan legal personnel practices)

E = Environment (environmental fit)

2.4 Aspek Strategis yang Berkontribusi Terhadap Kinerja Pegawai

Agar sumber daya pegawai yang dimiliki dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap keberhasilan organisasi, maka agenda penting bagi pimpinan organisasi khususnya bagian sumber daya manusia adalah mengidentifikasi atribut atau kualifikasi yang relevan dengan arah visi dan misi organisasi (Sudarmanto, 2009 : 30)

Menurut Sudarmanto (2009 : 30) ada tiga aspek yang berkontribusi terhadap kinerja pegawai, yaitu :

1. Aspek kompetensi

Keterkaitan kompetensi dengan kinerja efektif telah dibuktikan dalam berbagai penelitian yang dilakukan oleh beberapa ahli. Misalnya, Richard Boyatzis dalam Sudarmanto (2009 : 30) dari penelitiannya terhadap lebih dari 2000 manajer dalam berbagai posisi manajemen yang berbeda memberikan kesimpulan tentang berbagai karakteristik tertentu yang tidak lain adalah kompetensi yang telah mempengaruhi kinerja efektif berbagai organisasi dan dari berbagai level manajemen. Sama halnya, keterkaitan kompetensi dengan perilaku efektif dapat ditemukan dari kesimpulan penelitian yang dilakukan oleh Lyle Spencer dan Signe Spencer dalam Sudarmanto (2009 : 31).

Menurut Lyle Spencer dan Signe Spencer dalam Sudarmanto (2009 : 31), karakteristik dasar kompetensi memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan efektif atau berperformansi superior di tempat kerja atau situasi tertentu.

- a. Karakteristik dasar yang dimaksud adalah bahwa kompetensi harus bersifat mendasar dan mencakup kepribadian seseorang dan dapat memprediksikan sikap seseorang pada situasi tertentu yang sangat bervariasi dan pada aktivitas pekerjaan tertentu.
- b. Hubungan Kausal Berarti bahwa kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan performansi superior seseorang.
- c. kriteria yang dijadikan acuan berarti bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang yang bekerja dengan baik atau buruk sebagaimana terukur pada kriteria spesifik atau standar.

2. Aspek budaya organisasi

Budaya organisasi memiliki kontribusi yang menentukan dalam membentuk perilaku pegawai. Budaya organisasi merupakan nilai, sikap – sikap yang telah diyakini pegawai, sehingga telah menjadi perilaku pegawai dalam keseharian. Sikap – sikap dan nilai – nilai yang telah mengkristal dalam organisasi akan menuntun pegawai untuk berperilaku sesuai dengan sikap dan nilai yang diyakini. Dengan kata lain, budaya organisasi akan mempengaruhi anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Logika tentang kekuatan budaya ini berhubungan dengan kinerja yang meliputi tiga gagasan: *pertama* penyatuan tujuan. Dalam sebuah organisasi dengan budaya yang kuat, pegawai cenderung berbaris mengikuti penabuh gendering yang sama. Artinya, tidak ada prestasi kecil dalam suatu dunia yang penuh spesialisasi dan bentuk – bentuk keragaman lain; *kedua*, budaya yang kuat juga sering dikatakan membantu kinerja kegiatan karena menciptakan suatu tingkat motivasi yang luar biasa dalam diri para pegawai; *ketiga*, budaya kuat juga dikatakan membantu kinerja karena memberikan struktur yang control yang dibuthkan tanpa harus bersandar pada birokrasi formal yang mencekik yang dapat menekan tumbuhnya motivasi dan inovasi (Kotter dan Hasket dalam Sudarmanto, 2009 : 34).

Menurut Robbins dalam Sudarmanto (2009 : 34), budaya organisasi terbentuk dari persepsi subjektif anggota organisasi terhadap nilai – nilai inovasi, toleransi risiko, tekanan pada tim, dan dukungan orang. Persepsi keseluruhan itu akan membentuk budayasisi akan memengaruhi kinerja dan kepuasan pegawai, baik mendukung atau tidak mendukung.

Mengenai keterkaitan budaya organisasi dengan kinerja, Armstrong dalam Sudarmanto (2009 : 35) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan komponen kunci rdalam pencapaian misi dan strategi organisasi secara efektif dan manajemen perubahan. Budaya dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan kinerja dan berfungsi sebagai manajemen perubahan.

Sebagian besar pakar organisasi dan peneliti sampai sekarang ini mengakui bahwa budaya organisasi memiliki efek (pengaruh) sangat kuat terhadap kinerja dan

efektivitas organisasi jangka panjang. (Cameron dan Quinn dalam Sudarmanto) (2009 : 35).

3. Aspek system penghargaan (reward system)

System penghargaan terkait dengan cara organisasi memberikan pengakuan dan imbalan kepada pegawai dalam kerangka menjaga keselarasan antara kebutuhan individu dengan tujuan organisasi. System penghargaan dapat mendorong perilaku pegawai atau memberikan pengukuhan atas perilaku pegawai yang telah dilakukan. Armstrong dalam Sudarmanto (2009 : 36) menyatakan bahwa manajemen/system penghargaan dapat meningkatkan kinerja individu dan kinerja organisasi, mendorong pencapaian misi dan strategi organisasi dan membantu mencapai keberlangsungan keuntungan kompetitif dan meningkatkan nilai stakeholder.

Edwar Lawler dalam Sudarmanto (2009 : 37) mengidentifikasi bahwa system penghargaan organisasi memiliki 6 macam dampak atau pengaruh terhadap efektivitas organisasi, yang mencakup; daya tarik dan hak memiliki, motivasi kinerja pegawai, motivasi pengembangan ketrampilan, pengaruh budaya, memperkuat kembali struktur dan biaya. Terkait dengan kinerja, system penghargaan idealnya dapat mendorong pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Dengan diberikan penghargaan, baik berupa finansial ataupun non finansial, pegawai cenderung memiliki harapan (ekspektasi) untuk memperoleh penghargaan tersebut. Oleh karenanya, bentuk penghargaan sedapat mungkin membuat orang tertarik dan mendorong untuk mencapainya. Penghargaan diberikan kepada pegawai segera setelah orang tersebut menyelesaikan pekerjaan tersebut. Jarak waktu pemberian

penghargaan yang terlalu lama dari aktivitas pekerjaan dapat menyebabkan penghargaan menjadi tidak efektif atau orang sudah lupa terhadap prestasi yang dicapainya.

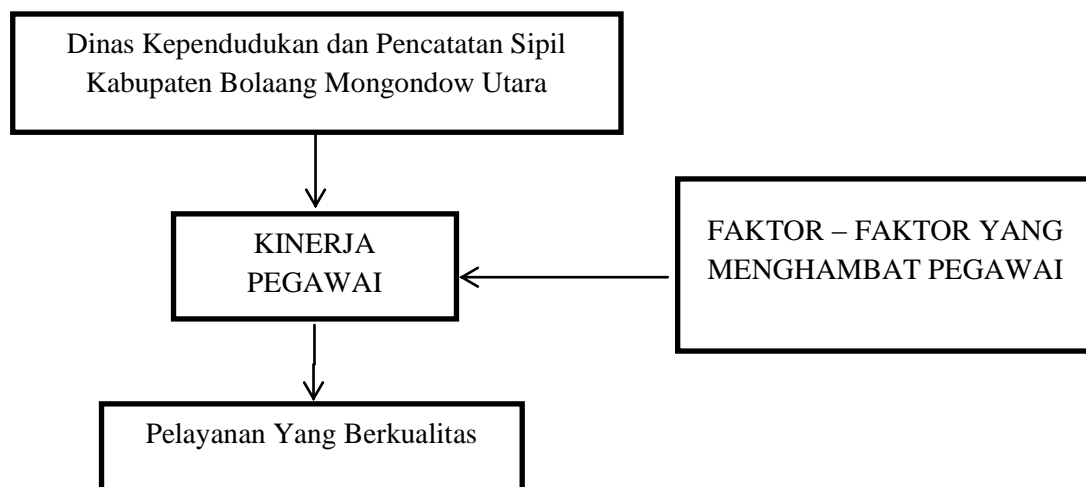
System penghargaan/imbalan dapat memberikan kontribusi penting bagi pencapaian tujuan organisasi jika :

- a. Mengintegrasikan strategi dan kebijakan imbalan/penghargaan dengan strategi utama untuk mencapai pertumbuhan dan peningkatan kinerja.
- b. Menopang nilai – nilai organisasi, terutama nilai – nilai yang berkaitan dengan motivasi, kerja sama tim, fleksibilitas, pelayanan pelanggan, dan mutu.
- c. Sesuai dengan budaya dan gaya manajemen organisasi sedang berlaku atau direncanakan
- d. mendorong atau mendukung perilaku yang diinginkan dari semua level pegawai dengan menunjukkan kepada pegawai mengenai jenis – jenis perilaku yang diberi penghargaan, bagaimana perilaku yang dijalankan dan bagaimana harapan mereka akan dipuaskan.
- e. memberi keunggulan kompetitif mendapatkan nilai sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan dalam praktik imbalan/penghargaan. (Armstrong dan Murlis dalam Sudarmanto, 2009 : 39).

2.5 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian peneliti harus melakukan kajian pustaka yang akan digunakan sebagai kerangka dasar dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang akan diteliti, sehingga pada dasarnya sangat penting dalam melakukan pengkajian pustaka karena mempunyai fungsi untuk menjelaskan hubungan yang akan dipergunakan untuk menjelaskan gejala dan permasalahan yang akan diteliti dengan kajian yang sudah dilakukan terhadap literatur penelitian untuk membedakan dengan obyek kajian yang sekarang. Berdasarkan kerangka pikir akan dapat menyusun paradigma penelitian seperti yang tersaji pada gambar :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai, dan faktor yang menghambat kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow utara

3.2 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan penulis, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2014:9), “penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan berdasarkan filsafat postpositivisme, di gunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

3.3 Fokus penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Analisis kinerja pelayanan publik serta faktor yang menjadi pendukung dan penghambat analisis kinerja pelayanan publik yang di lihat dari:
 - a. Kesederhanaan kinerja pegawai
 - b. Kejelasan kinerja pegawai
 - c. Kepastian kinerja pegawai

- d. Keamanan dalam memberikan pelayanan
 - e. Transparansi kinerja pegawai kepada masyarakat
 - f. Efisiensi yang di dapat dalam memberikan pelayanan
 - g. Kondisi ekonomis dalam memberikan pelayanan
 - h. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang merata
2. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat analisis kinerja pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bolaang Mongondow utara yang meliputi :
- a. Faktor individual
 - b. faktor kepemimpinan
 - c. Faktor tim
 - d. Faktor sistem
3. Informan.

Sebagai informan awal dipilih secara porpositive, obyek penelitiann yang di anggap menguasai permasalahan yang diteliti (*keyinforman*= informan kunci). Informan selanjutnya di minta kepada informan awal untuk menunjukkan orang lain yang dapat memberikan informasi, dan kemudian informan ini di minta pula untuk menujukkan orang lain yang dapat memberikan informasi, begitu seterusnya. Cara ini biasanya lazim di sebut sebagai *snow ball* sampling yang dilakukan secara serial atau berurutan.

Dalam penelitian ini yang di pandang dapat menjadi informan adalah:

- a. Kepala Dinas : 1 Orang
- b. Pegawai/staf : 5 Orang

c. Masyarakat : 2 Orang

3.4 Jenis Data

Ada dua jenis data yang digunakan yakni:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan ditempat penelitian dengan sumber datanya adalah wawancara dan observasi.
2. Data sekunder, yaitu data yang sudah dipublikasikan oleh pihak lain, dan sumber datanya berupa dokumen – dokumen laporan tertulis yang ada kaitannya dengan obyek penelitian, dan lain – lain.

3.5 Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertatap muka untuk tujuan mendapatkan informasi yang lebih jelas tentang fungsi aparatur dalam kinerja pelayanan publik. Yang dimaksud dengan metode wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada sumber data dan juga memberikan jawaban secara lisan pula. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam.

2. Observasi

Observasi dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dalam kaitannya dengan objek penelitian dengan cara mengamati. Tahap awal observasi

dilakukan dengan melakukan pengamatan bersifat umum, yaitu untuk mendalami kegiatan yang terjadi jika dikaitkan dengan masalah penelitian.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk menjarin informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen untuk catatan yang diperlukan dalam penelitian.

3.6 Teknik analisis data

Dalam penelitian ini digunakan teknik interaktif menurut Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari beberapa alur kegiatan, yaitu:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data dilakukan penulis dengan cara pengumpulan dokumen – dokumen serta melakukan wawancara dengan narasumber.

2. Reduksi data (*Reduction*)

Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Proses reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

3. Penyajian data (*Data Display*)

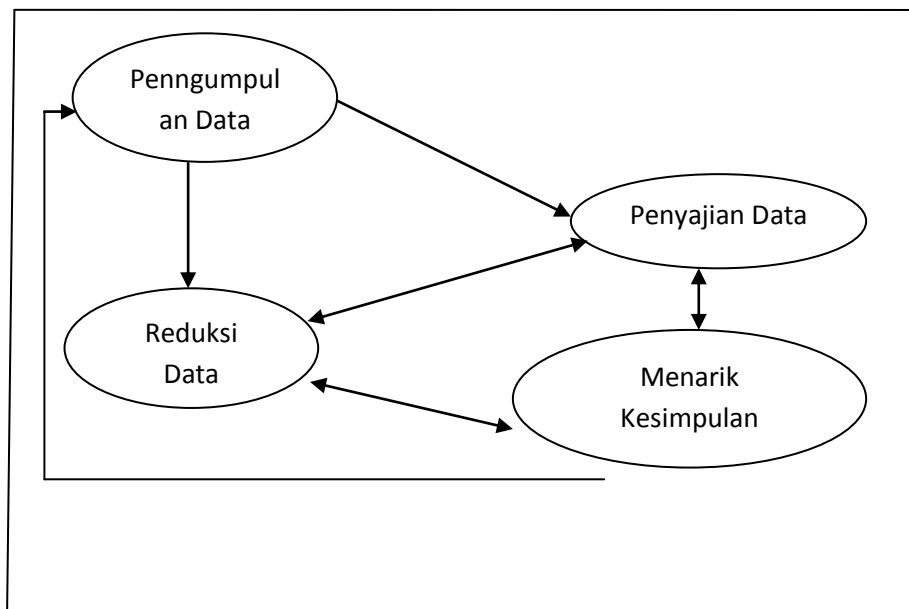
Data yang telah dipilah dan disishkan di atur menurut kelompok data serta disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk di tampilkan selaras dengan permasalahan yang dihadapi.Hal ini untuk memudahkan bagi peneliti dalam melihat gambaran secara menyeluruh atau bagian tertentu dari penelitian.

4. Menarik kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kegiatan ini merupakan proses untuk menarik kesimpulan dari kategori – kategori data yang telah di reduksi dan disajikan untuk menuju pada kesimpulan akhir yang mampu menjawab permasalahan penelitian.

Sumber, Miles dan Huberman (2014)

Komponen – komponen analisa data model interaktif tersebut diatas dapat di sajikan dalam bentuk skema sebagai berikut:



Gambar 3.1 komponen dalam analisis data: model interaktif

3.7 Keabsahan data

Keabsahan data merupakan konsep yang sangat penting untuk memperoleh derajat keabsahan yang tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu:

1. Derajat keabsahan (*credibility*)

Peneliti melakukan antisipasi melalui langkah – langkah observasi secara terus menerus, melakukan triangulasi dengan menggunakan sumber perbandingan terhadap apa yang dikatakan oleh informan dengan apa yang menjadi hasil pengamatan.

2. Keteralihan (*transferability*)

Makna keteralihan dalam proses uji data ini adalah dimana penulis akan mencari dan mengumpulkan kejadian empiris dalam konteks yang sama.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Kebergantungan dilakukan untuk mengetahui, mengecek, serta memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau tidak.

4. Kepastian (*confirmability*)

Kepastian yang dimaksud adalah penulis berusaha untuk seobjektif mungkin dalam melakukan telaah dan klasifikasi tentang data tentang data temuan. Sehingga ketika terjadi perbedaan maka penulis melakukan konfirmasi atau mengecek kembali data temuan tersebut dengan fokus kajian yang dilakukan. (Maleong, 2005).

BAB 1V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah berdirinya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Kabupaten Bolaang Mongondow Utara ini disetujui pemekarannya oleh Dewan Perwakilan Rakyat pada Tanggal 8 Desember 2006. Kabupaten ini kemudian di bentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 pada Tanggal 2 Januari 2007.

Kabupaten ini memiliki 2 Gunung yaitu Gambuta dan Gunung Paupau. Ada 3 Sungai yang melewati Kabupaten ini, yaitu Sungai Sangkub, Sungai Ayong dan Sungai Andagile. Dua sungai ada di Kecamatan Sangkub dan satunya ada di Kecamatan Pinogaluman. Batas wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yaitu :

- Sebelah Utara berbatasan dengan laut Sulawesi.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bolaang Mongondow
- Sebelah Barat berbatasan dengan Gorontalo Utara.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Sangtombolang Kabupaten Bolaang Mongondow.

Adapun dasar hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Nomor 2 Tahun 2009 adalah salah satu instansi

dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah melalui penataan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.1.2. VISI DAN MISI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA.

A. Visi :

Terwujudnya Kualitas Pelayanan berbasis SIAK Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

B. Misi:

1. Menerapkan kebijakan sistem serta menyelenggarakan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil untuk menghimpun Data Kependudukan, menertibkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Meningkatkan kualitas SDM dalam rangka mewujudkan gerakan tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Meningkatkan Sarana dan Prasarana dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membahagiakan Masyarakat.

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi

A. Kepala Dinas mempunyai Tugas :

1. Melaksanakan Urusan Pemerintahan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan Program dan Kegiatan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Melaksanakan Pembinaan dan Pengendalian pelaksanaan tugas serta pelayanan Administrasi kependudukan.
4. Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan terapan serta pendidikan dan pelatihan tertentu dalam rangka mendukung kebijakan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Melaksanakan Pengawasan melekat dan Pengawasan fungsional;
6. Melaksanakan Tugas lain dan fungsi yang diberikan Bupati.

B. Sekretaris mempunyai tugas :

1. Sekretaris mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi perencanaan, pengembangan dan pembinaan pegawai, pelayanan Administrasi secara vertikal dan horizontal, pelaksanaan ketatausahaan dan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
2. Dalam melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

C. Sekretaris mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan koordinasi, pembinaan penyusunan dan pelaksanaan program kerja Dinas, mengumpulkan dan mengolah Data dan menyusun laporan Dinas;
2. Merencanakan dan melaksanakan tugas administrasi Dinas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian dan ketatalaksanaan program, keuangan, pelaporan, kepegawaian, umum, perlengkapan dokumentasi.
3. Mengatur pembagian tugas kepada kepala Sub Bagian sesuai dengan bidang masing-masing.
4. Melaksanakan Pembinaan administrasi program, keuangan, kepegawaian, perlengkapan dan Umum.
5. Melaksanakan koordinasi dengan bidang, UPT dinas dan unit-unit kerja dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Mengevaluasi kegiatan sekretariat guna mengetahui hambatan dalam pelaksanaan tugas serta mengambil langkah-langkah penyelesaian;
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas.

D. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:

1. Mengkoordinasikan rencana kegiatan ketatausahaan umum.
2. Menyiapkan, menyusun. Meneliti dan melaksanakan administrasi surat menyurat dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Mengadakan dan mendistribusikan surat menyurat;

4. Melaksanakan dan mengatur fasilitas rapat, pertemuan dan upacara serta melakukan kegiatan keprotokolan dan administrasi perjalanan dinas;
5. Melaksanakan pemeliharaan kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;
6. Menyiapkan dan menyusun daftar inventaris, arsip dan dokumentasi;
7. Melaksanakan pengawasan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan,
8. Menyediakan dan menyusun formulir isian database kepegawaian;
9. Menyelenggarakan administrasi kenaikan pangkat, pemindahan, pemberhentian, gaji berkala, kartu pegawai, karis/karsu, askes, taspen, NPWP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
10. Melaksanakan evaluasi kehadiran dan administrasi kinerja dalam pemberian tunjangan.
11. Mengusulkan penerima penghargaan, cuti, sumpah/janji, pengembangan dan kesejahteraan PNS.
12. Membuat Daftar nominative dan daftar urut kepangkatan (DUK);
13. Fasilitas pemberian bahan pembuatan SKP;
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

E. Sub, Bagian Program, Pelaporan dan keuangan mempunyai tugas:

1. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Program, Pelaporan dan keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

2. Memberikan petunjuk kepada para bawahan dilingkungan Sub Bagian Program, Pelaporan dan keuangan sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas.
3. Membagi tugas kepada bawahan/staf dilingkungan Sub Bagian program, pelaporan dan keuangan dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing.
4. Memeriksa, mengecek, mengoreksi dan mengontrol hasil kerja para bawahan dilingkungan Sub Bagian Program, Pelaporan dan Keuangan guna penyempurnaan lebih lanjut.
5. Menilai prestasi kerja para bawahan dilingkungan Sub Bagian Program, Pelaporan dan Keuangan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
6. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian program, pelaporan dan keuangan sebagai pedoman landasan kerja;
7. Menyiapkan bahan-bahan penyusunan kebijakan, pedoman, petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan mengenai bidang tugas Sub Bagian program, pelaporan dan keuangan.
8. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Program, Pelaporan dan keuangan dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;

9. Melaksanakan penyusunan laporan pelaksanaan tugas;
10. Melakukan dokumentasi kegiatan dilingkungan Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil;
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

F. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan :

Bidang kependudukan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan dibidang penerbitan identitas penduduk serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, bidang kependudukan menyelenggarakan fungsi:

1. Pemberian Pelayanan Administrasi kependudukan;
2. Penyusunan rencana dan pelaporan kegiatan kependudukan;
3. Pengkoordinasian, pembagian dan pengaturan pelaksanaan tugas;
4. Mengkoordinasikan pelaksanaan pendaftaran, pencatatan, penelitian dokumen kependudukan; warga Negara Indonesia (WNI) dan orang Asing yang bertempat tinggal diKabupaten Bolaang Mongondow Utara.
5. Melaksanakan Pembinaan dan pengawasan, penelitian dokumen penduduk, mutasi kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan meliputi biodata penduduk, kartu keluarga, KTP dan keterangan kependudukan lainnya;
6. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seksi dibidang kependudukan sesuai dengan bidang tugas masing-masing;

7. Melakukan monitoring evaluasi dan membuat pelaporan pelaksanaan tugas bidang kependudukan;
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas;

G. Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas :

1. Melaksanakan pelayanan administrasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas;
2. Membuat dan menyusun laporan kegiatan.
3. Menyusun rencana kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas dilingkungan Seksi Pengelolaan Dokumen Kependudukan.
4. Memberikan petunjuk kepada bawahan dilingkungan Seksi Pengelolaan Dokumen Kependudukan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tempat efektifitas pelaksanaan tugas;
5. Membagi tugas kepada bawahan dilingkungan Seksi Pengelolaan Dokumen Kependudukan dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
6. Memeriksa, mengecek, mengoreksi dan mengontrol kinerja bawahan dilingkungan seksi Pengelolaan Dokumen Kependudukan dalam memenuhi pelayanan masyarakat;

7. Menilai kinerja bawahan dilingkungan Seksi Pengelolaan Dokumen Kependudukan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk diupergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier.
8. Menghimpun dan mempelajari peraqaturan perun\dang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi pengelolaan Dokumen Kependudukan sebagai pedoman landasan kerja;
9. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan pedoman dan petunjuk teknis Seksi Pengelolaan Dokumen Kependudukan;
10. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas seksi pengelolaan dokumen kependudukan dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.
11. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematika dan/ atau mengelola data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.

H. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk tugas :

1. Melaksanakan pelayanan administrasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas ;
2. Membuat dan menyusun laporan kegiatan;
3. Menyusun rencana kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas di lingkungan Seksi Mutasi Kependudukan;

4. Memberikan petunjuk kepada bawahan di lingkungan Seksi Mutasi Kependudukan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
5. Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Seksi Mutasi Kependudukan dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing- masing;
6. Memeriksa, mengecek mengoreksi dan mengontrol kinerja bawahan di lingkungan Seksi Mutasi Kependudukan dalam memenuhi pelayanan masyarakat;
7. Menilai kinerja bawahan di lingkungan Seksi Mutasi Kependudukan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
8. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan – bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Mutasi Kependudukan sebagai pedoman landasan kerja;
9. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan pedoman dan petunjuk teknis Seksi Mutasi Kependudukan;
10. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Mutasi Kependudukan dan menyiapkan bahan –bahan dalam rangka pemecahan masalah.
11. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematiskan dan/atau mengelola data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas;
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.

I. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil :

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan, pengakuan, pengesahan anak, perceraian, mutasi warga Negara Indonesia, dan Warga Negara Asing serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

1. Menyusun program dan petunjuk teknis bidang Catatan Sipil;
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan pendaftaran, pencatatan, pelaporan peristiwa penting yang meliputi : kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan pengangkatan anak;
3. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pencatatan pendaftaran pelaporan peristiwa penting dan penerbitan akta-akta catatan sipil;
4. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi di Bidang Catatan Sipil sesuai dengan bidang tugas masing-masing;
5. Melakukan monitoring, evaluasi dan membuat pelaporan pelaksanaan tugas bidang catatan sipil;
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

J. Seksi Kelahiran dan Kematian :

1. Melaksanakan pelayanan administrasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas;
2. Merencanakan kegiatan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku;

3. Memberikan petunjuk kepada bawahan di lingkungan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
4. Membagi tugas atau kegiatan kepada bawahan di lingkungan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;
5. Memeriksa, mengecek mengoreksi dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian guna penyempurnaan lebih lanjut;
6. Menilai prestasi kerja bawahan di lingkungan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
7. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan – bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Perkawinan dan Perceraian sebagai pedoman landasan kerja;
8. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan pedoman dan petunjuk teknis Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian;
9. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi-seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dan menyiapkan bahan –bahan dalam rangka pemecahan masalah.

10. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematiskan dan/atau mengelola data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas.
11. Menyusun rencana kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
12. Menerima dan mencatat permohonan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran dan Kematian;
13. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang kelahiran dan kematian;
14. Membuat dan menyusun laporan kegiatan;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

**K. Seksi Perkawinan Dan Perceraian Perubahan Status Anak
Pewarganegaraan mempunyai tugas :**

1. Melaksanakan pelayanan administrasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas;
2. Merencanakan kegiatan Seksi Perkawinan dan Perceraian sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku;
3. Memberikan petunjuk kepada bawahan di lingkungan Seksi Perkawinan dan Perceraian agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas;
4. Membagi tugas atau kegiatan kepada bawahan di lingkungan Seksi Perkawinan dan Perceraian dengan memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan bidang tugasnya masing-masing;

5. Memeriksa, mengecek mengoreksi dan mengontrol hasil kerja para bawahan di lingkungan Seksi Perkawinan dan Perceraian guna penyempurnaan lebih lanjut;
6. Menilai prestasi kerja bawahan di lingkungan Seksi Perkawinan dan Perceraian berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier;
7. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan – bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Perkawinan dan Perceraian sebagai pedoman landasan kerja;
8. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka menyusun kebijakan pedoman dan petunjuk teknis Seksi Perkawinan dan Perceraian;
9. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Perkawinan dan Perceraian dan menyiapkan bahan – bahan dalam rangka pemecahan masalah.
10. Melakukan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dengan cara mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan/atau mengelola data dan informasi yang berhubungan dengan bidang tugas
11. Menyusun rencana kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
12. Menerima dan mencatat permohonan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan dan Perceraian.
13. Menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang Perkawinan dan Perceraian;
14. Membuat dan menyusun laporan kegiatan;
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

L. Bidang Piak dan Pemanfaatan Data :

Bidang Informasi dan Pengelolaan Data mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data penyimpanan, pengendalian pengawasan laporan serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas. Bidang Piak dan Pemanfaatan Data mempunyai fungsi:

1. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pengelolaan data, informasi dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
2. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Bidang Data, Informasi, dan Pengembangan Sistem.
3. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan data, informasi, dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4. Menyelenggarakan kegiatan pengelolaan data, informasi, dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
5. Menyelenggarakan pengembangan dan pemeliharaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
6. Menyelenggarakan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
7. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja bidang.
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

M. Seksi Pengelolaan Informasi ADM Kependudukan Mempunyai Tugas :

1. Pelaksanaan kebijakan pengelolaan informasi administrasi Kependudukan.

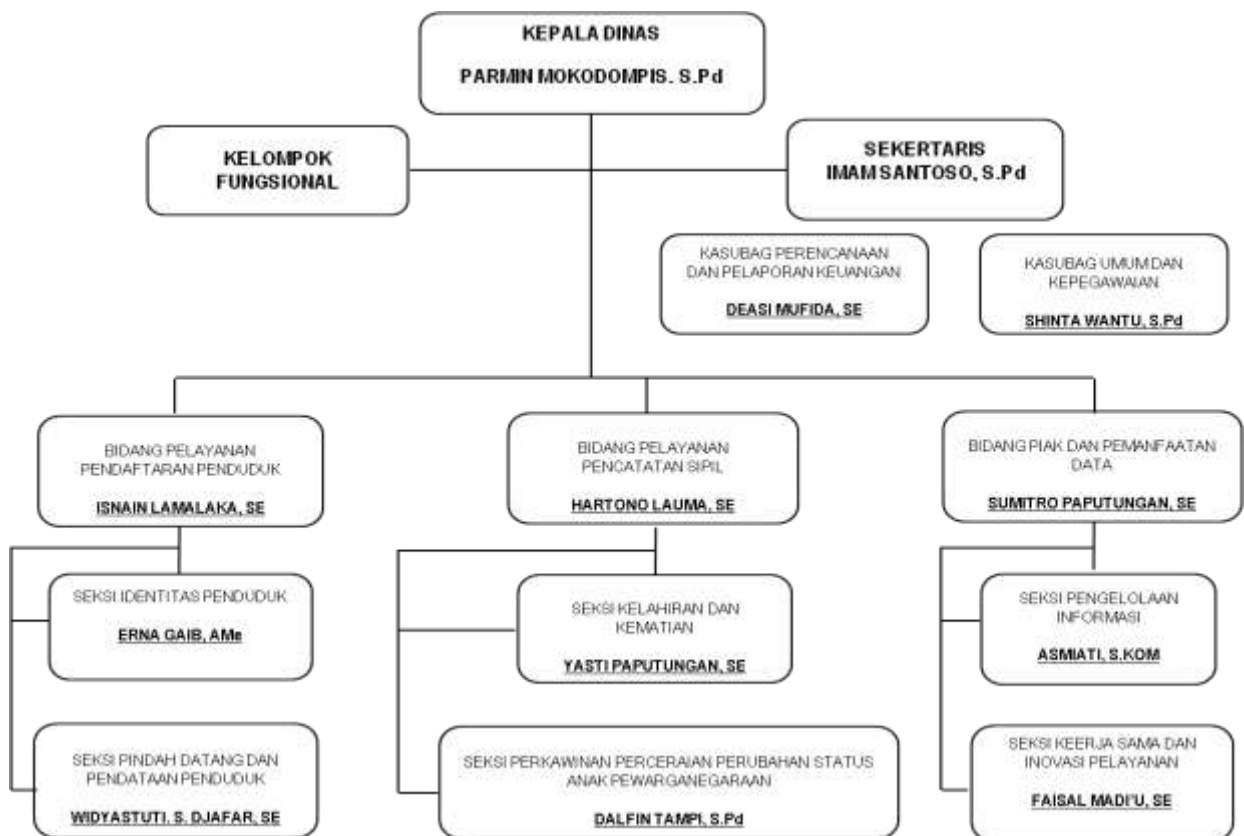
2. Melaksanakan fasilitas, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi.
3. Melakukan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan
4. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi.
5. Melaksanakan Koordinasi penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan.
6. Melaksanakan system informasi administrasi kependudukan.
7. Menyiapkan dan menyusun bahan informasi Kependudukan.
8. Melakukan pelayanan informasi kependudukan kepada masyarakat.
9. Melaksanakan Pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi Kependudukan.
10. Melakukan pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang.

N. Seksi Kerjasama Dan Inovasi Pelayanan Mempunyai Tugas :

1. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengembangan dan pemeliharaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
2. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Seksi.
3. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan pengembangan dan pemeliharaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

4. Melaksanakan pengembangan dan pemeliharaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).
5. Melaksanakan penyediaan perangkat keras dan sarana pendukung serta jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk.
6. Merencanakan pengembangan jaringan komunikasi data.
7. Menyiapkan bahan dan petunjuk pembinaan teknis bagi petugas perekaman data kependudukan.
8. Melaksanakan pembinaan teknis bagi petugas perekaman data kependudukan.
9. Melaksanakan analisis pengembangan kinerja seksi.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

4.1.4 Struktur Organisasi.



Tabel 4.1.5 Bagan Organisasi Bidang Pencatatan Sipil
PEJABAT YANG PERNAH MENJADI KADIS DUKCAPIL

No	Nama	Jabatan Sampai Tahun	Ket
1	Drs Robert T Bonde	2009 s/d 2011	Kepala Dinas
2	Drs Abdul Karim Lalisu	2011 s/d 2012	Kepala Dinas
3	Drs Karim Lauma	2012 s/d 2013	Kepala Dinas
4	Parmin Mokodompis. S.Pd	2014 s/d Sekarang	Kepala Dinas

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan yang mengacu pada teori kinerja Menurut Pasolong (2008:206) maka dapat diuraikan masing – masing menurut hasil wawancara dari beberapa narasumber yang telah bersedia diwawancarai oleh peneliti sebagai berikut :

4.2.1 Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah properti, kondisi, atau kualitas ketika segalanya dapat di pertimbangkan untuk dimiliki dalam meningkatkan pelayanan publik. Maka dengan indikator mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik, aspek ini sangat perlu diperhatikan oleh aparat yaitu tentang ketepatan waktu dalam pelayanan terutama waktu dalam proses, semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan maka akan membuat pengguna jasa atau dalam hal ini masyarakat akan merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas yang berada di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondew Utara di jelaskan :

“Untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat kami selaku pemerintah, juga saya selaku kepala dinas di instansi ini terus berusaha dan berupaya melakukan beberapa hal demi menjamin kinerja aparatur dalam hal

meningkatkan program – program yang memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan maksimal apalagi pada saat sekarang ini sumber daya manusia yang cukup baik sehingga memahami fungsi dan kerja yang di lakukan. Dalam memberipelayanan kepada masyarakat kami di instansi ini selalu memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat.

Pelayanan yang mudah dipahami tidak berbelit belit mudah dilaksanakan, cepat dan tepat dan tanpa pungutan liar.(wawancara dengan Kepala Dinas), 17 November 2021

Sebagai seorang kepala dinas dalam melaksanakan tugasnya secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan

Yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan, proses pelayanannya tidak menyulitkan masyarakat, cepat dan tepat tanpa Pungutan Liar (Pungli).

4.2.2 Kejelasan

Kejelasan dalam memberikan pelayanan tentunya harus memenuhi dan memberikan kejelasan tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, prosedur dan tata cara pelayanan publik unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan ataupun persoalan dal pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik dan pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan salah seorang informan di jelaskan bahwa :

“Menegenai kejelasan tentunya saya selaku pimpinan di instansi ini dalam memberikan pelayanan kepada mkasyarakat telah melakukan berbagai macam hal untuk memberikan kejelasan program sampai pada tata cara pelayanan. Didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpedopman pada undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan.”(wawancara dengan Kepala Dinas), 17 November 2021.

4.2.3 Kepastian Kerja

Kepastian merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang sering menimbulkan problem pada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Hasil wawancara dengan seorang informan di katakan bahwa : *“Kami sebagai staf pemberi pelayanan telah melaksanakan ketentuan dan peraturan yang di berlakukan di instansi ini semaksimal mungkin. Namun hal ini justru menimbulkan masalah di kalangan masyarakat. Tuntutan itu berupa kepastian waktu, masyarakat sering menuntut keterlambatan kami dalam memberikan pelayanan. Padahal kami telah memberikan kejelasan kepada masyarakat bahwa keterlambatan ini terjadi karena gangguan jaringan serta kurangnya sarana dan prasaran. Bentuk kepastian pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur”*(Wawancara dengan staf) 08 November 2021.

4.2.4 Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Hasil wawancara dengan salah seorang informan di katakan bahwa :

*“Alhamdulillah sampai saat ini kondisi keamanan di kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kab, Bolaang Mongondow Utara tetap aman dan terkendali walaupun ada beberapa masyarakat yang protes masalah pelayanan kami, namun kami mampu mengatasinya. Dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat “
Tempat parkir dan sarana pendukung lainnya dapat memberikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan karena instansi ini memiliki halaman yang sangat luas..*

(wawancara dengan staf), 18 November 2021

4.2.5 Transparansi

Instansi pelayanan publik selalu menerapkan prinsip keterbukaan untuk memberikan syarat dan ketentuan baik tertulis maupun di sampaikan secara langsung demi meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil wawancara dengan salah seorang informan di katakan bahwa :

“Dalam proses pelayanan tentunya kami selalu terbuka dan transparansi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mulai dari syarat – syarat dalam pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, KTP, akta kematian dan lainnya bahkan ketentuan – ketentuan yang perlu di patuhi oleh pemberi atau penerima pelayanan.”(Wawancara dengan Kepala Dinas) 17 November 2021]

4.2.6 Efisiensi

Dalam instansi pelayanan publik sangat di membutuhkan efisiensi kerja untuk mendapatkan kepuasan bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Hasil wawancara dengan salah satu seorang informan di katakan bahwa :

“Efisiensi pelayanan di instansi ini begitu lambat bahkan sampai berjam – jam kami menunggu untuk mendapatkan pelayanan, padahal kami sudah datang lebih awal dari jam yang telah ditentukan oleh instansi ini. Sebagai masyarakat kami bertanya mengapa kami belum mendapatkan pelayanan sedangkan ini sudah lama berada di kantor ini. Jawab seorang pegawai kantor , petugasnya belum berada di tempat, walaupun demikian kami tetap menunggu sampai petugasnya datang sehingga kami selesai mendapatkan pelayanan sampai dengan jam 11,00.. (wawancara dengan masyarakat).” 4 November 2021

4.2.7 Ekonomis

Sarana dan prasarana merupakan merupakan salah satu unsur yang sangat di butuhkan dalam instansi yang memberikan pelayanan guna meningkatkan ekonomis kualitas pelayanan publik. Hasil wawancara dengan salah seorang informan di katakan bahwa :

“Kondisi ekonomis kami belum cukup baik karena Dokumen kependudukan yang kurang lengkap, kurangnya sarana dan prasarana bahkan jaringan yang kurang maksimal telah memperlambat kondisi ekonomis kami dalam memberikan pelayanan. Instansi kami setiap harinya memberikan pelayanan bahkan banjyak yang harus antri. Jadi kami memberikan pelayanan sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada.” (Wawancara dengan Sekretaris Dukcapil BolMut) 11 November 2021

4.2.8 Keadilan Yang Merata

Keadilan merupakan sikap yang harus di terapkan didalam diri setiap orang lebih khususnya bagi aparatur pemberi pelayanan agar tetap berikap adil pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Wawancara dengan salah satu seorang informan di jelaskan bahwa :

“ Seharusnya aparat yang bertugas memberikan pelayanan kepada kami selalu adil dan tidak memandang siapapun yang datang kesini untuk mendapatkan pelayanan bahkan harus mengikuti jalur antrian. Namun saya melihat ada beberapa orang yg baru datang untuk mengurus KTP tidak mengikuti jalur antrian justru langsung mendapatkan pelayanan sedangkan saya yang sudah

duluan datang dari mereka harus mengikuti jalur antrian. Dan ternyata masyarakat keluarga dan sahabat dari aparat yang memberikan pelayanan, ”.(Wawancara dengan masyarakat), 4 November 2021

4.2.9 Faktor Individual

Faktor ini merupakan faktor dari dalam diri pegawai yang meliputi motivasi, pengetahuan, ketrampilan, dan kepercayaan diri untuk ingin mencapai suatu sasaran atau prestasi tertentu. Wawancara dengan salah satu seorang informan di jelaskan bahwa :

“Tentunya faktor individual sangat mempengaruhi dan menghambat proses pelayanan di instansi ini hal ini di karenakan bahwa setiap karyawan di tuntut untuk mempunyai pengetahuan, kemampuan dan skill untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebaliknya jika kita mempunyai karyawan yang tidak berpengetahuan dan berkemampuan di bidang masing – masing maka akan menghambat kualitas pelayanan di instansi ini. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sekarang ini masih kekurangan Pegawai, dan untuk kualifikasi Pendidikan sudah sangat memadai. Untuk Pelatihan atau pengembangan pendidikan yang dilakukan lembaga dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yakni dengan mengikuti Bimtek dan Workshop.”(Hasil wawancara dengan staf), 18 November 2021

4.2.10 Faktor Kepemimpinan

Faktor ini merupakan faktor yang lebih mengedepankan peran atau pun tindakan dari setiap pemimpin agar bagaimana seorang pemimpin mampu memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang di berikan kepada stafnya. Wawancara dengan salah satu seorang informan di jelaskan bahwa :

- “ Pola kepemimpinan yang berjalan selama ini yakni sesuai dengan struktur organisasi, sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada di Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

“Ya, karena Kepala Dinas merupakan pemimpin di dinas ini yang tentunya harus memberikan semangat dan motivasi kepada seluruh karyawan agar tetap bertanggung jawab dan bekerja sebaik mungkin sesuai dengan bidang masing – masing agar dapat mengoptimalkan proses pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan

Tentunya sebagai seorang pimpinan selalu berusaha dalam memberikan reward atau penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.”(Wawancara dengan Kepala Dinas) 17 November 2021.

4.2.11 Faktor Tim

Kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim merupakan faktor penunjang dalam mengoptimalkan pelayanan publik.

Wawancara dengan salah seorang informan di jelaskan bahwa :

“Kerja tim sangat di perlukan dalam instansi kami guna meningkatkan kinerja pelayanan. Namun ketika seluruh karyawan dan kepala dinas tidak saling bekerja sama dan berkomunikasi maka proses pelayanan kami tidak akan terlaksana dengan baik. Sehingga kami harus bekerja sama dengan penuh rasa solidaritas agar mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kami selaku pemberi pelayanan.” (hasil wawancara dengan staf), 08 November 2021

4.2.12 Faktor Sistem

Faktor ini merupakan faktor yang lebih mengedepankan pada sistem kerja fasilitas kerja atau infrastruktur yang di berikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi. Wawancara dengan salah seorang informan di jelaskan bahwa :

“Begitu juga dengan faktor sistem tentunya hal ini sangat menghambat proses pelayanan kami di sini bahkan hal ini lumrah di setiap instansi di karenakan bahwa infrastruktur fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai membuat kami lambat dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat.”(Hasil wawancara dengan Sekretaris Dukcapil)” 11 November 2021

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Terdapat beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini, sebagaimana yang dijelaskan pada bab sebelumnya yang peneliti dapat jelaskan :

1. Kepala Dinas dan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan kinerjanya dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun belum begitu maksimal. Hal ini di karenakan kurangnya koordinasi kegiatan pelayanan dengan organisasi berkompeten lainnya. Di samping itu, Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kurang maksimal dalam memotivasi seluruh pegawainya agar tetap mematuhi ketentuan – ketentuan yang di telah di berlakukan dan selalu fokus pada tugas dan tanggung jawab masing – masing setiap bidang. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lihat dari konteks kinerja birokrasi pelayanan publik ataupun kemampuan pegawai untuk melakukan dan melaksanakan jasa pelayanan yang tepat waktu dan terpercaya maka dalam hal ini kinerja aparatur bisa di katakan belum baik. Hal ini di karenakan adanya komplek dari masyarakat tentang ketepatan waktu dan dan tugas yang di jalankan aparatur.
2. Sistem pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum cukup baik berdasarkan keterangan masyarakat terkait bagaimana pelayanan dan tata cara pegawai di instansi itu dalam melayani.
3. Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara telah cukup baik, walaupun masih minim peralatan

penunjang aktifitas kantor tetapi secara keseluruhan masih dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan baik .

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan hasil penelitian, disarankan sebagai berikut

1. Untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara maka pegawai di instansi tersebut perlu memperhatikan kinerja pegawai dan keluhan dari masyarakat khususnya kemampuan pegawai dalam mematuhi jam kerja sebagaimana yang telah menjadi ketentuan di instansi itu.
2. Perlu penambahan fasilitas peralatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil demi menunjang aktifitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bolaang Mongondow Utara.
3. Kepada Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara agar selalu memperhatikan dan memberikan sanksi kepada pegawai yang nakal, tidak disiplin yakni pegawai yang datang terlambat dan pegawai yang tidak masuk kantor tanpa ada berita.
4. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara agar dapat menerapkan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- As,ad, Moh. 2007. *Kepemimpinan efektif dalam perusahaan, suatu pengantar pendekatan psikologi*. Seri Ilmu SDM. Libery, Yogyakarta.
- Ghozali, abbas dkk. 2007. *Manajemen otonomi daerah*. Pustaka LSKPI. Jakarta.
- Lukman, Sampara 2007. *Manajemen kualitas pelayanan*. Penerbit STIALAN Press, Jakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen kinerja sektor publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Miles, Matthew B dan Huberman, A Michael. 2014 *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia Press.
- Moleong, J. Lexy, 2010, *metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegaraa, A.A. anwar Prabu. 2006. *Evaluasi kinerja SDM* : Penerbit : PT Refika Aditama, Bandung. 2007
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen pelayanan umum Di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan birokrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2008, *Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ridwan. 2009. *Metode dan teknik menyusun proposal penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Riduwan. 2008. *Metode dan teknik menyusun tesis* : Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, fandy. 2007. *Total quality management*. Penerbit. Andi Yogyakarta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, 2010, *Manajemen Sumber Daya manusia, konsep, Teori dan Pengembangan dalam konteks Organisasi Publik*, Edisi kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu

**PEDOMAN WAWANCARA DENGAN KEPALA
DINAS,PEGAWAI,STAF,DANPENERIMA PELAYANAN
(MASYARAKAT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA**

Pertanyaan :

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesederhanaan dalam memberikan pelayanan?
2. Apakah Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan selalu mengedepankan Aspek tidak memberatkan bagi yang menerima layanan?
3. Seperti apa pelayanan dimaksud ?
4. Apakah Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didasarkan atas standar yang jelas ?
5. Apakah dalam memberikan pelayanan masyarakat diberikan kejelasan terhadap pelayanan yang dibutuhkan?
6. Apakah Bapak/Ibu memberikan kepastian tentang durasi atau waktu yang dibutuhkan dalam sebuah pelayanan ?
7. Seperti apa bentuk kepastian pelayanan yang dimaksud?
8. Apakah masyarakat merasa lebih aman dalam mendapatkan pelayanan?
9. Bagaimana dengan tempat parkir atau sarana pendukung lainnya dapat memberikan kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan ?
10. Apakah Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan sangat mengedepankan aspek keterbukaan?
11. Bagaimana upaya Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan yang transparan ?
12. Apakah pelayanan selama ini cukup Efisien ?
13. Kendala apa yang dialami dalam memberikan pelayanan?

14. Apakah Bapak ibu sudah mengedepankan prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat?
15. Bagaimana Upaya yang dilakukan dalam upaya menjamin bahwa prinsip keadilan berjalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
16. Bagaimana dengan ketersediaan pegawai pegawai dalam memberikan pelayanan apa dirasa cukup?
17. Bagaimana dengan kualifikasi pendidikan pegawai dalam memberikan pelayanan?
18. Bagaimana dengan pelatihan atau pengembangan pendidikan yang dilakukan lembaga dalam upaya meningkatkan pelayanan?

WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

PADA TANGGAL 04 NOVEMBER 2021



Wawancara dengan Sekretaris Dukcapil
Tanggal, Kamis 11 November 2021



Wawancara dengan Kadis Dukcapil.
Tanggal : 17 November 2021



Wawancara dengan staf Dukcapil
Tanggal 17 November 2021



Wawancara dengan Staf Dukcapil Bolmut
Tanggal Senin, 08 November 2021



Wawancara dengan Staf Dukcapil Bolmut
Tanggal Kamis 18 November 2021



Wawancara dengan Staf Dukcapil
Tanggal, Kamis 11 November 2021



Wawancara dengan staf Dukcapil Bolmut
Tanggal Kamis 18 November 2021



Wawancara dengan staf Dukcapil Bolmut
Tanggal Kamis 18 November 2021





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3515/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/VIII/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang
Mongondow Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Ritnah Datunsolang
NIM : S2118085
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang
Mongondow Utara
Judul Penelitian : KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG
MONGONDOW UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 12 Agustus 2021

Ketua

Zulham, Ph.D

NIDN 0911108104



**PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Trans Sulawesi Boroko Kode Pos 95765

SURAT KETERANGAN

Nomor: 470 Dukcapil-BMU/ 521/XI/2021

Yang bertanda tangan dbawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Ritnah Datungsolang
NIM : S2118085
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo
Jurusan : Ilmu Sosial dan Politik

Bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA" waktu penelitian tanggal 25 Agustus sampai dengan 25 November 2021 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Boroko, 26 November 2021

**An.Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Sekretaris**



IMAM SANTOSO,SPd

Pembina

NIP. 19670729 199202 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
Nomor : 116/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : RITNAH DATUNGSOLANG
NIM : S2118085
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **30%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Mengetahui
Dekan

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 0913078602



Gorontalo, 06 Juni 2022
Tim Verifikasi,

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN. 0924076701

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

SKRIPSI_S2118085_RITNAH DATUNSOL
ANG_KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPE
NDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL K
ABUP

AUTHOR

S2118085 RITNAH DATUNSOLANG

WORD COUNT

7327 Words

CHARACTER COUNT

49646 Characters

PAGE COUNT

47 Pages

FILE SIZE

163.1KB

SUBMISSION DATE

Jun 15, 2022 10:25 AM GMT+8

REPORT DATE

Jun 15, 2022 10:28 AM GMT+8

● **30% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 29% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 4% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

BIODATA



Identitas

Nama : Ritnah Datunsolang
Nim : S2118085
Tempat, Tanggal Lahir : Bintauna, 09 Februari 1972
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Pangkusa Kecamatan Sangkub Kabupaten
Bolaang Mongondow Utara 95762
Alamat e-mail : ritnahdatunsolang02@gmail.com

I. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Bintauna Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow lulus tahun 1985
- b. Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Bintauna Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow lulus tahun 1988
- c. Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Bintauna lulus tahun 2008
- d. Perguruan Tinggi di Universitas Ichsan Gorontalo (UNISAN) Jurusan Ilmu Pemerintahan lulus Tahun 2022

2. Pendidikan Non Formal