

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE**

SKRIPSI

Disusun dan diusulkan oleh

AKMAL KASIDI

Nomor Stambuk: 1056 1047 7913



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Bone

Nama Mahasiswa : Akmal Kasidi

NIM : 1056104779 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Muh. Isa Ansari, M.Si


Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan

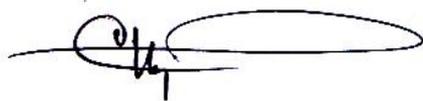
Ketua Jurusan

Universitas Muhammadiyah
Makassar

Ilmu Administrasi Negara




Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan mengujujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor :0042/FSP/A.4-II/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari jum'at tanggal 09 agustus 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr.Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si


Dr.Burhanuddin. S.Sos.,M.Si

Penguji :

1. Prof. Dr. Alyas, M.S (Ketua) (.....)
2. Abdur Kadir Adys, SH, MM (.....)
3. Dr. H. Muh. Isa Ansyari, M. Si (.....)
4. Dr. Abdi, M. Pd (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Akmal Kasidi
Nomor Stambuk : 1056 1047 7913
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 4 September 2019

Yang Menyatakan,



Akmal Kasidi

ABSTRAK

AKMAL KASIDI. *Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*, pembimbing H. Isa Ansari dan H. Samsir Rahim.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) mengetahui kemampuan menyesuaikan diri untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone; 2) mengetahui prestasi kerja untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone; dan 3) mengetahui kepuasan kerja untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa efektivitas kerja dinilai dari kemampuan menyesuaikan diri pegawai telah diaktualisasikan pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Kemampuan menyesuaikan diri dari setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Kemampuan menyesuaikan diri meliputi kemampuan pegawai dalam bekerjasama, berkomunikasi dan menciptakan keharmonisan kerja dalam setiap aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Efektivitas kerja dinilai dari pencapaian prestasi kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Prestasi kerja setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi urgent dan dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Prestasi kerja terimplementasikan dalam kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu pegawai dalam bekerja yang diwujudkan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Efektivitas kerja dinilai dari kepuasan kerja yang dirasakan pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone. Kepuasan kerja pegawai menjadi hal yang esensial dan substansi untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Kepuasan kerja pegawai terimplementasikan dalam bentuk perolehan imbalan, penghargaan dan promosi yang menjadi sasaran dari setiap pegawai yang bekerja untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

Kata Kunci: Efektivitas Kerja, Kemampuan Menyesuaikan Diri, Prestasi Kerja dan

Kepuasan Kerja

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Efektivitas Kerja	8
2. Teori Efektivitas Kerja	10
3. Konsep Efektivitas Kerja	13
4. Unsur-unsur Efektivitas Kerja	15
B. Kerangka Pikir	22
C. Fokus Penelitian	23
D. Deskripsi Fokus Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	25
B. Jenis dan Tipe Penelitian	25
C. Sumber Data	26
D. Informan Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	28

	G. Keabsahan Data	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Singkat Objek Penelitian	32
	B. Hasil Penelitian	38
	C. Pembahasan	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	82
	B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian

Lampiran 2 : Izin Penelitian

Lampiran 3 : Data Pendukung

Lampiran 4 : Hasil Wawancara Informan

Lampiran 5 : Dokumentasi

Lampiran 6 : Struktur Organisasi

Lampiran 7 : Riwayat Hidup



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Assalamu ‘Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE”**.

Skripsi ini merupakan tugas sakhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Muh. Isa Ansari, M.Si selaku pembimbing satu (1) saya dan Bapak Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos. M.Si selaku pembimbing dua (2) saya, yang telah memberi saran-saran terhadap pembuatan skripsi saya hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Terimah kasih kepada ibunda tercinta **HASMI** dan ayah tercinta **ARIS** yang telah membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo'akan serta memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
6. Buat saudara-saudaraku tercinta, yang senantiasa memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi kepada penulis.
7. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah sudi berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.
8. Kakanda Senior yang telah berbagi ilmu kepada penulis, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
9. Buat teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 013, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kebersamaan dan pengertiannya selama ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

WassalamuAlaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Makassar, 4 September 2019

Penulis,

AKMAL KASIDI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal, kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan efektivitas kerja dalam organisasi.

Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumberdaya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan perlu mendapat dukungan pimpinan puncak sebagai langkah pertama yang penting untuk dilakukan bukan hanya sekedar *lip service* saja.

Organisasi merupakan sarana kegiatan orang-orang dalam usaha mencapai tujuan bersama. Dalam wadah kegiatan ini, setiap orang atau pegawai harus memiliki kemampuan yang tinggi dalam melaksanakan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan jabatannya menurut ukuran efektivitas kerja yang dihasilkan. Pengembangan sumber daya manusia mengandung tugas untuk mendayagunakan yang dimiliki oleh organisasi secara optimal, sehingga sumber daya manusia dapat bekerja secara maksimal untuk bersama-sama mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Paradigma baru pengembangan organisasi pemerintahan telah mengubah arah pengembangan manajemen organisasi sesuai dengan dinamika kerja yang semakin kompetitif. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi prioritas utama di dalam menyikapi isu-isu yang muncul dalam pengelolaan administrasi sumber daya manusia. Masalah yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi pemerintah belum efektif, karenanya diperlukan efektivitas kerja pegawai.

Efektivitas kerja pegawai terukur dari pencapaian hasil yang telah dicapai. Pencapaian tersebut yang mendorong organisasi pemerintah untuk terus melakukan pengembangan sumber

daya manusia dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja pegawai. Steers (1985) menyatakan bahwa efektivitas kerja mempunyai peran penting dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Pengembangan pegawai merupakan bagian dari administrasi yang sarat dengan fungsi-fungsi manajemen yang membutuhkan pegawai yang dapat mengelola, menangani, menata, mengatur dan mengendalikan jalannya aktivitas roda organisasi, maka menjadi penting efektivitas kerja pegawai dalam menjawab berbagai tantangan dinamika dunia organisasi saat ini. Termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bone, harus mampu menyikapi efektivitas kerja pegawai sesuai koridor-koridor manajemen yang jelas menurut standar dasar atau aturan dasar kepegawaian yang mengarahkan setiap pegawai negeri sipil mampu menyesuaikan diri, berprestasi dan mewujudkan kepuasan kerjanya.

Mewujudkan efektivitas kerja pegawai, dasar ketentuan ini mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Kedua peraturan ini menghendaki setiap pegawai negeri sipil atau ASN di dalam menjalankan pekerjaannya harus bekerja secara efektif dan efisien. Termasuk bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berpihak kepada publik dengan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan efektivitas kerjanya.

Pentingnya efektivitas kerja bagi pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone dalam penerapannya tidaklah semudah yang dipikirkan, karena dalam kenyataannya banyak ditemukan permasalahan dan fakta yang menunjukkan bahwa efektivitas kerja dari pegawai belum efektif sesuai yang diharapkan oleh publik atas pelayanan yang diterima selama ini. Hal ini dibenarkan oleh pegawai bahwa pelaksanaan pelayanan atas pekerjaan yang dilakukan selama ini belum efektif karena masih rendahnya efektivitas kerja pegawai itu sendiri.

Permasalahan yang dihadapi bagi pegawai atas rendahnya efektivitas kerja dalam memberikan pelayanan kepada publik dari berbagai pengurusan pelayanan Disdukcapil dikarenakan kemampuan penyesuaian diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja yang dihadapi oleh

pegawai belum mendukung terwujudnya efektivitas kerja yang baik. Permasalahan yang dihadapi tersebut oleh setiap pegawai di dalam menjalankan pekerjaannya yang belum efektif, sehingga dikatakan bahwa efektivitas kerjanya masih rendah.

Fenomena yang menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai Disdukcapil belum efektif dikarenakan kemampuan penyesuaian diri yang masih rendah. Ini terlihat masih ada sebagian pegawai sulit menyesuaikan diri dalam menjalankan pekerjaan. Pegawai ada yang merasa sulit bekerjasama dengan sesama mitra kerjanya karena perbedaan kompetensi dan kepentingan dalam bekerja. Ada pegawai sulit di dalam berkomunikasi dengan mitra kerjanya dikarenakan sering terjadi miskomunikasi yang menyebabkan pegawai sering bekerja individu, dan tidak terciptanya keharmonisan dalam bekerja, sehingga pegawai biasanya menjalankan pekerjaannya tanpa koordinasi kerja yang baik. Inilah permasalahan mengenai kemampuan menyesuaikan diri menjadi penyebab efektivitas kerja pegawai rendah dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Fenomena lain yang menjadi permasalahan pegawai sulit di dalam meningkatkan efektivitas kerjanya karena masih ada pegawai dalam menjalankan pekerjaan belum dapat menunjukkan prestasi kerjanya. Menilai pegawai yang berprestasi dan tidak berprestasi dapat dilihat dari kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu dalam bekerja. Terlihat masih ada sebagian besar pegawai dalam bekerja belum memiliki kecakapan secara mandiri dan profesional, sehingga memperlambat pekerjaan. Masih ada sebagian pegawai dalam bekerja belum berpengalaman, sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak menunjukkan kehandalan bekerja, hal ini memperlambat pekerjaan. Terlihat pula masih ada pegawai yang kurang bersungguh-sungguh dalam bekerja, tidak berkonsentrasi dan memiliki perhatian yang tinggi, sehingga sering menunda pekerjaan. Demikian halnya masih sering terlihat banyak pegawai yang bekerja tidak tepat waktu, yang menyebabkan pekerjaan tidak efisien, sehingga sulit untuk menilai hasil kerjanya. Inilah yang menjadi permasalahan efektivitas kerja pegawai rendah dikarenakan masih ada yang kurang berprestasi dalam menjalankan pekerjaannya.

Fenomena tentang efektivitas kerja yang rendah juga terlihat dari penilaian kepuasan kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Banyak diantara pegawai Disdukcapil yang menjalankan pekerjaan tidak efektif karena merasa tidak terpenuhi kepuasan kerjanya, khususnya yang berkaitan dengan balas jasa berupa imbalan kerja baik gaji, insentif atau tunjangan lainnya yang memadai dengan pertimbangan pekerjaan yang dilakukan. Disamping itu ada sebagian

pegawai tidak merasa puas menjalankan pekerjaan karena tidak mendapatkan penghargaan baik dari pimpinan, sesama mitra kerja dan publik atas pekerjaan yang telah dilakukannya, pegawai merasa tidak mendapatkan apresiasi atas pekerjaan yang dilakukannya. Selain itu pegawai merasa tidak puas dalam menjalankan pekerjaan karena apa yang telah dikerjakan tidak menjadi pertimbangan bagi pimpinan untuk dipromosikan mendapatkan posisi jabatan yang lebih tinggi atau jabatan yang strategis. Hal inilah yang menjadi pertimbangan bagi pegawai untuk meningkatkan efektivitas kerjanya sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan fenomena dari efektivitas kerja pegawai Disdukcap Kabupaten Bone dilihat dari unsur kemampuan penyesuaian diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja yang dimiliki, maka menjadi pertimbangan untuk penulis tertarik untuk meneliti dan ingin mengetahui efektivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, penulis mengangkatnya ke dalam tulisan ilmiah yang berjudul **“efektivitas kerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bone”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemas dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan menyesuaikan diri untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone?
2. Bagaimana prestasi kerja untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone?
3. Bagaimana kepuasan kerja untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kemampuan menyesuaikan diri untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

2. Mengetahui prestasi kerja untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.
3. Mengetahui kepuasan kerja untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini meliputi:

1. Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan pemikiran dan perkembangan ilmu pengetahuan studi ilmu administrasi negara tentang efektivitas kerja pegawai.

2. Kegunaan Praktis

- a. Upaya untuk memperluas pengetahuan bagi penulis di bidang studi ilmu administrasi negara khususnya efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone.
- b. Sebagai bahan informasi bagi Pemerintah yang terkait khususnya Disdukcapil Kabupaten Bone dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai.
- c. Bermanfaat bagi peneliti lanjutan menjadi informasi penting di dalam memahami mengenai penelitian yang berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai untuk dijadikan sebagai referensi ilmiah sesuai dengan kaidah-kaidah metodologi penelitian yang digunakan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Efektivitas Kerja

Menurut Kamus Administrasi Publik, dalam Devung (2010:24) efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Efektivitas kerja terdiri dari dua kata yaitu efektivitas dan kerja. Menurut Richard M. Steers dalam Siswanto (2015:4) efektivitas berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Berarti efektivitas kerja selalu berkaitan dengan penyelesaian kerja yang dilakukan tepat waktu sesuai perencanaan yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja selalu mengacu pada ukuran pencapaian hasil kerja.

Efektivitas menurut Sutarto (2013:95) adalah suatu keadaan di mana aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat kerja yang dilakukan dalam menghasilkan sesuatu yang dikehendaki. Jadi efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan atas kerja yang dihasilkan. Schemerhorn, (2010:5) menyatakan efektivitas kerja merupakan kemampuan orang bekerja untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Efektivitas kerja selalu menunjukkan hasil pekerjaan yang telah dicapai sebagai keberhasilan dalam melakukan cara atau usaha tertentu mencapai tujuannya.

Menurut Sondakh (2012:45) efektivitas kerja berbeda dengan efektivitas organisasi. Efektivitas kerja adalah pencapaian hasil kerja individu atau pemanfaatan sumber daya dengan menggunakan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar dilakukan oleh orang dalam menjalankan pekerjaan untuk berhasil. Sedangkan efektivitas organisasi adalah hasil dari semua sistem dan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi untuk dimanfaatkan dalam menghasilkan pencapaian tujuan organisasi. Steers dalam Siswanto (2015:198) perbedaan antara efektivitas kerja dengan efektivitas organisasi terletak pada kepentingan dan tujuan yang dihasilkan. Efektivitas kerja kepentingannya adalah menunjukkan kemampuan dalam bekerja untuk mewujudkan tujuan yang dikehendaki,

sementara efektivitas organisasi adalah menghimpun semua kemampuan efektivitas kerja sumber daya dalam mewujudkan kepentingan bersama dan untuk tujuan organisasi.

Arti penting dari pengertian efektivitas kerja adalah mendorong setiap orang yang bekerja dalam suatu organisasi untuk menunjukkan kemampuan yang dimilikinya sesuai dengan potensi yang dihasilkan dalam melakukan penyesuaian diri untuk bekerja dengan baik, berprestasi sesuai reputasi kerja yang dicapai dan menunjukkan kepuasan kerjanya. Pengertian inilah yang menurut Steers dalam Siswanto (2015:201) bahwa setiap individu dalam organisasi mempunyai kemampuan menghasilkan efektivitas kerja berdasarkan penyesuaian diri, prestasi kerja dan kepuasan dalam menikmati hasil kerjanya.

Menurut Dunga (2011:73) pengertian efektivitas berbeda dengan pengertian efektivitas kerja dan efektivitas organisasi. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan seberapa jauh pencapaian suatu tujuan telah dicapai dari yang telah ditentukan. Pengertian efektivitas kerja adalah kemampuan seseorang di dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan ukuran yang telah ditargetkan berdasarkan kemampuan dalam menyesuaikan diri, berprestasi dan menunjukkan kepuasan kerjanya. Sementara pengertian efektivitas organisasi adalah pencapaian hasil kerja dari semua komponen organisasi yang berjalan dalam suatu sistem yang telah dirancang untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Norman (2013:28) mengemukakan pengertian efektivitas kerja dalam interpretasi pengembangan sumber daya manusia dan organisasi menyebutkan pengertian efektivitas kerja adalah memanfaatkan sumber daya manusia untuk mendorong, mencapai hasil kerja yang lebih baik dari yang diharapkan atau dengan kata lain pencapaian realisasi kerja lebih besar dari target yang diharapkan. Atas pengertian ini maka efektivitas kerja menjadi penting bagi setiap orang yang bekerja dalam organisasi untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Berdasarkan pengertian mengenai efektivitas kerja tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas artinya ukuran pencapaian hasil. Kerja adalah orang yang menjalankan pekerjaan untuk mencapai hasil. Efektivitas kerja adalah ukuran pencapaian hasil atas pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau orang untuk mencapai hasil realisasi yang lebih besar dari target yang ditentukan.

2. Teori Efektivitas Kerja

Teori yang dapat digunakan untuk memahami efektivitas kerja adalah teori efektivitas. Teori ini dikemukakan oleh Schemerhorn (2010:82) bahwa efektivitas adalah pencapaian output aktual berbanding output target yang harus lebih besar sama dengan ($> = 1$) dengan ketentuan jika output aktual berbanding output yang ditarget lebih besar atau sama dengan 1, maka akan tercapai efektivitas. Jika output aktual berbanding output yang ditarget kurang dari 1 maka efektivitas tidak tercapai.

Teori efektivitas kerja lainnya dapat dilihat teori efektivitas kerja Steers dalam Siswanto (2015:201) bahwa efektivitas kerja adalah hasil kerja yang dicapai setiap orang sesuai dengan kemampuan menyesuaikan diri, prestasi yang dicapai dan kepuasan kerja. Efektivitas kerja ini tentu sangat penting bagi terwujudnya efektivitas organisasi yang berorientasi pada optimasi tujuan, perspektif sistem dan tekanan pada segi perilaku manusia.

Teori hasil optimalisasi menurut Gibson, Ivancevich dan Donnely (2015:25) efektivitas merupakan pencapaian hasil optimalisasi dari individu kelompok dan organisasi yang dilakukan dengan menggunakan cara yang benar untuk mencapai sasaran seefisien mungkin. Teori ini biasa diaktualisasikan bagi setiap orang yang bekerja berorientasi hasil dalam mewujudkan tujuannya.

Teori implementasi tujuan dikemukakan oleh Gibson dalam Tangkilisan (2014:65) bahwa efektivitas kerja merupakan implementasi tujuan dari berbagai pekerjaan yang dilakukan oleh setiap orang berdasarkan penyesuaian diri, prestasi dan pemenuhan kepuasannya. Itulah sebabnya orang-orang yang bekerja secara efektif selalu mengembangkan pekerjaan berdasarkan implementasi tujuan. Mewujudkan tujuan dari suatu pekerjaan yang ditekuninya harus dilakukan secara efektif.

Dunga (2011:166) mengemukakan teori efektivitas sebagai ukuran pencapaian hasil kerja yang maksimal dalam mewujudkan tujuan. Ukuran efektivitas selalu berkaitan dengan pencapaian realisasi yang lebih besar dari target yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu dipandang sebagai hal penting bagi setiap orang dalam menjalankan pekerjaannya. Karena itu, ukuran efektivitas menjadi patokan atau batasan atas pekerjaan yang memperoleh hasil sesuai realisasi dari target yang diharapkan.

Norman (2013:18) mengemukakan bahwa untuk penerapan teori efektivitas kerja yang efektif berkaitan dengan pekerjaan. Inti pekerjaan adalah kerja. Teori kerja yang

dikemukakan oleh Stuggart (2015:95) bahwa pencapaian hasil kerja yang memuaskan adalah hasil kerja yang berprestasi sesuai dengan kemampuan seseorang menyesuaikan pekerjaan yang dikerjakan. Intinya teori kerja adalah bekerja untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif.

Smith (2010:37) menyatakan bahwa untuk menghasilkan efektivitas atas suatu pekerjaan yang dilakukan, maka pertimbangan efektivitas kerja selalu menjadi perhatian atau pertimbangan bagi setiap orang dalam menghadapi pekerjaannya sesuai dinamika kerja yang digelutinya. Teori efektivitas kerja menyatakan bahwa setiap orang mempunyai ukuran dalam mencapai hasil kerja yang diharapkan. Harapan dari suatu hasil kerja selalu berorientasi pada pencapaian realisasi yang lebih besar atau sama dengan target yang telah ditetapkan. Itulah sebabnya efektivitas kerja menjadi pembanding dalam mengukur pencapaian hasil kerja yang diwujudkan oleh setiap orang terhadap pekerjaan terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

Berdasarkan uraian teori yang dikemukakan di atas, maka menjadi penting dan perlu untuk menerapkan teori efektivitas, teori kerja dan teori teori efektivitas kerja sebagai dasar dalam melihat suatu pencapaian hasil yang menjadi ukuran dari orang yang menjalankan pekerjaannya baik secara individu, kelompok ataupun organisasi.

3. Konsep Efektivitas Kerja

Siagian (2012:152) menyatakan efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja sebagaimana dikemukakan oleh Steers (1980) dalam Siswanto (2015:8) yaitu:

- a. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Struktur dalam hal ini adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dan menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran.

- b. Karakteristik lingkungan terdiri atas lingkungan luar dan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas kerja, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.
- c. Karakteristik pekerja, di mana pada kenyataan anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilakunya dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi. Karenanya perilaku pekerja mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang mempengaruhi efektivitas kerja.
- d. Karakteristik kebijaksanaan dan praktek manajemen. Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya, maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit.

Richard M. Steers dalam Siswanto (2015:192) menyatakan alat ukur efektivitas kerja meliputi kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja.

- a. Kemampuan menyesuaikan diri di mana kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhan tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Steers menyatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap organisasi yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai (Rivai, 2013:68).
- b. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Hasibuan (2011:94) menyatakan bahwa dengan kecakapan, pengalaman,

kesungguhan waktu yang dimiliki maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai tanggungjawab yang dibebankan kepadanya.

- c. Kepuasan kerja, yaitu tingkat kesenjangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Robert (2014:33) Tingkat rasa puas individu yang mendapat imbalan setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat bekerja.

4. Unsur-unsur Efektivitas Kerja

Mengacu kepada teori yang dikemukakan oleh Steers dalam Siswanto (2015:8) bahwa unsur efektivitas kerja dibangun atas tiga penilaian yaitu kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja, yang dijalani dalam bekerja. Lebih jelasnya diuraikan unsur tersebut berdasarkan pendapat para ahli.

a. Konsep Kemampuan Menyesuaikan Diri

Menjalankan suatu pekerjaan akan efektif apabila didasari oleh kemampuan menyesuaikan diri dari orang yang bekerja. Kemampuan menyesuaikan diri (*self adaptation*) diperlukan dalam bekerja, sehingga memperoleh ukuran hasil kerja yang optimal. Norman (2013:255) menyatakan kemampuan menyesuaikan diri sangat penting dalam mewujudkan efektivitas kerja seseorang sesuai kepentingan dan tujuan yang ingin dicapai.

Membangun kemampuan menyesuaikan diri selalu dikaitkan dengan tiga penilaian penting. Norman (2013:257) menyatakan bahwa kemampuan menyesuaikan diri didasari atas: 1) kerjasama, menjadi penting bagi setiap orang untuk mengembangkan pekerjaan yang efektif. Tanpa kerjasama sulit menghasilkan pekerjaan yang efektif; 2) komunikasi, diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaannya. Komunikasi menuntun orang untuk menerima pesan melakukan pekerjaan yang efektif; dan 3) keharmonisan kerja, sangat diperlukan untuk menciptakan suasana dan nuansa kerja yang efektif.

Norton (2011:164) menjelaskan bahwa efektivitas kerja selalu berorientasi pada kemampuan penyesuaian diri dari orang yang bekerja. Setiap orang di dalam menjalankan pekerjaannya membutuhkan kemampuan untuk selalu bekerjasama, berkomunikasi dan memelihara keharmonisan kerja agar tercapai hasil kerja sesuai harapan. Efektivitas kerja

selalu mempertimbangkan pentingnya kemampuan penyesuaian diri dari setiap orang yang bekerja.

Menciptakan efektivitas kerja tidaklah mudah, harus berorientasi pada kemampuan penyesuaian diri dari setiap orang untuk bekerja optimal. Norton (2011:210) menjelaskan konsepsi dasar dalam menciptakan efektivitas kerja yang berorientasi kemampuan penyesuaian diri yaitu: 1) kemampuan berinteraksi dalam berbagai kerjasama, komunikasi dan kepentingan kerja untuk menghasilkan kerja efektif; 2) kemampuan pengembangan dalam setiap orientasi kerja yang sesuai dengan realisasi dan target yang diharapkan; 3) kemampuan memanfaatkan setiap peluang dalam menciptakan efektivitas kerja yang berorientasi pada hasil kerja optimal.

Atas uraian ini, maka unsur kemampuan penyesuaian diri menjadi penting dalam mewujudkan efektivitas kerja seseorang. Itulah sebabnya mengapa orang-orang yang senantiasa membangun dan menciptakan kerja yang efektif selalu berorientasi kepada efektivitas kerja yang dimiliki berdasarkan kemampuannya sebagai ukuran di dalam menjalankan pekerjaan dan memberikan interpretasi bahwa hasil kerja yang dicapai berorientasi pada pencapaian efektivitas kerja yang diharapkan.

b. Konsep Prestasi Kerja

Stolovitch and Keeps (2017:92) menyatakan prestasi kerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta. Prestasi kerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin, 2012:87). Prestasi kerja dipengaruhi oleh tujuan. Prestasi kerja merupakan suatu manifestasi hasil yang dicapai (Mondy and Premeaux, 2016:3).

Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan mencapai hasil kerja. Seseorang tidaklah memiliki prestasi kerja tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya untuk menghasilkan sesuatu yang bisa dinilai (Hersey and Blanchard, 2017:93).

Menurut Donnelly, Gibson and Ivancevich (2015:49) prestasi kerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Prestasi kerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan

dapat tercapai dengan baik sesuai hasil yang dinilai. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolok ukur prestasi kerja individu.

Ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian prestasi kerja individu yakni tugas individu, perilaku individu dan ciri individu (Robbins, 2016:19). Pandangan Nelson (2017:36) menyebutkan ada empat hal untuk menilai prestasi kerja individu yaitu kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu.

Prestasi kerja sebagai kualitas dan kuantitas selalu berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja untuk pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi (Schemerhorn, 2010:91). Prestasi kerja sebagai bagian integral dari hubungan antara organisasi, sumber daya manusia dan hasil kerja. Semakin bagus dukungan organisasi dalam pengembangan sumber daya manusia, semakin menghasilkan kerja yang maksimal sebagai pencerminan kegiatan prestasi kerja.

Aspek prestasi kerja yang diterapkan dalam suatu organisasi tidak terlepas dari teori hasil yang diperkenalkan oleh Hunt (2017:39) menyatakan aktualisasi kerja adalah hasil dari pencerminan prestasi kerja individu. Teori hasil ini memiliki implementasi yang kuat bahwa penilai prestasi kerja individu mempunyai konteks yang sama dengan menilai prestasi kerja kegiatan. Hasil yang dicapai dari prestasi kerja individu adalah penilaian tentang kegiatan yang dihasilkan.

Ukuran untuk menetapkan penilaian prestasi kerja relatif berbeda-beda, tergantung pada asumsi pada penilaian. Landy dan Fart (2012:84) menyatakan penilaian prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai sesuai ukuran asumsi yang digunakan. Biasanya dinilai dari kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu.

Murphy (2016:64) menyatakan bahwa menilai prestasi kerja berdasarkan kuantitas terukur melalui banyaknya pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan dalam menghasilkan atau menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kapasitas ukuran target, maksimalisasi atau optimalisasi. Berarti prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai sebanyak mungkin dalam satuan kegiatan atau pekerjaan. Ini relevan dengan teori pertambahan menurut Keith (2017:132) bahwa kemampuan menghasilkan hasil kerja yang bertambah merupakan optimalisasi kerja.

Cleveland (2012:12) menyatakan penilaian prestasi kerja sama dengan menilai kualitas hasil kerja yang dicapai. Penilaian kualitas hasil kerja diasumsikan berdasarkan kepuasan dari pekerjaan yang dilakukan berdasarkan satuan tindakan atau perubahan yang terjadi dari penilaian kerja. Pandangan ini memiliki relevansi dengan teori mutu menurut Ohara (2014:52) bahwa mutu adalah bukti prestasi kerja hasil yang dipertahankan.

Menurut Donnelly, Gibson and Ivancevich (2015:60) prestasi kerja dinilai berdasarkan hasil yang dicapai menurut satuan waktu yang menghasilkan efisiensi kerja. Kegiatan yang dilakukan secara efisien merupakan penilaian hasil prestasi kerja sesuai kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu.

Stevant dan Golt (2016:15) menyatakan prestasi kerja merupakan penilaian tentang manfaat hasil kerja yang dicapai. Wujud manfaat dari kegiatan prestasi kerja dinilai berdasarkan kegiatan yang efektif. Berarti efektivitas kerja merupakan hasil dari penilaian prestasi kerja. Teori manfaat yang dikemukakan oleh Gunds dan Loury (2016:82) bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja yang bermanfaat. Semakin besar manfaat kegiatan yang dilakukan, semakin menunjukkan pencapaian prestasi kerja.

c. Konsep Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2016:152) beberapa teori-teori tentang kepuasan kerja ada empat macam yang lazim dikenal yaitu: pertama, teori motivator hygiene (M-H) yang menjelaskan mengenai kepuasan kerja yang melihat adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dan komitmen sumber daya manusia. Inti teori M-H bahwa melalui penilaian motivator yang disikapi, akan memberikan kepuasan dan penilaian hygiene yang disikapi untuk menghindari ketidakpuasan. Inti teori ini orang selalu menilai kepuasan dan ketidakpuasan dalam bekerja.

Kedua, teori perbandingan intrapersonal (*discrepancy theory*), kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu

bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan besar (Robbins, 2016:152).

Ketiga, teori keadilan (*equity theory*), seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* atau *inequity* atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun ditempat lain (Robbins, 2016:153).

Dan keempat, teori dua faktor (*two factors theory*). Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan *dissatisfier* atau *hygiene factors* dan yang lain dinamakan *satisfier* atau *motivators* (Robbins, 2016:153).

Memahami pentingnya kepuasan kerja dalam organisasi maka pilihan kepuasan faktor *satisfied* lebih menjadi prioritas utama tanpa mengabaikan kepuasan faktor *hygiene*. Luthans (2017:119) menyatakan memelihara kepuasan kerja yang dikembangkan oleh suatu organisasi identik dengan kegiatan pilihan merasa puas karena pekerjaan yang menarik, puas atas tantangan kerja yang dihadapi, puas akibat prestasi yang dicapai, puas karena mendapatkan penghargaan berupa pengakuan hasil karya dan puas dalam mengemban tanggungjawab kerja.

Hersey (2017:47) mempresentasikan bahwa kepuasan kerja hanya terwujud jika seseorang menjalankan aktivitas organisasi sesuai dengan dinamika kerja yang terjadi untuk menghasilkan pengungkapan perasaan berdasarkan tingkat penilaian dilihat dari kesesuaian imbalan, pemberian penghargaan dan promosi kerja.

Robbins (2016:66) menyatakan individu yang merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya akan tetap bekerja dengan sungguh-sungguh, dan individu yang tidak puas dalam melaksanakan pekerjaan akan mengeluh dan berhenti bekerja. Sementara ketidakpuasan kerja dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan.

Konsep kepuasan kerja merupakan konsep asumsi yang dirasakan oleh setiap orang dalam menilai perasaan puas dan tidak puas. Lorenzo (2017:90) menyatakan ada perbedaan

pengungkapan puas dan tidak puas pada diri seseorang. Orang puas biasanya mengungkapkan terpenuhinya keinginan dan harapan. Orang tidak puas biasanya mengungkapkan kekecewaan, kekesalan dan kebencian mengenai sesuatu. Menilai sebuah tingkat kepuasan dilihat dari kesesuaian insentif yang diperoleh, penghargaan dan promosi kerja yang diberikan.

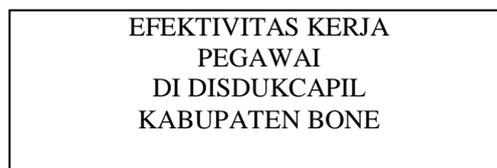
Kepuasan merupakan sebuah pengalaman yang tertanam dalam asumsi seseorang tentang perasaan yang dialami terhadap kegiatan atau tindakan yang dilakukan (Alvero, 2016:52). Mengungkapkan perasaan mengenai kepuasan sangat tergantung pada kegiatan dan tindakan yang dihasilkan. Mengkaji kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat universal. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan penilaian perasaan. Makin terpenuhi apa yang dirasakan atau diharapkan, maka semakin menunjukkan aktualisasi kepuasan terpenuhi.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini merupakan gambaran tentang penelitian mengenai efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone. Ini mengacu pada teori efektivitas kerja dari Richard M. Steers dalam Siswanto (2015:192) bahwa suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output) yang diukur berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja. Ketiga hal tersebut diharapkan meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

Efektivitas kerja pegawai diukur berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari kerjasama, komunikasi dan keharmonisan kerja. Selanjutnya efektivitas kerja pegawai diukur berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu. Demikian halnya dengan efektivitas kerja pegawai yang diukur berdasarkan kepuasan kerja atas kesesuaian imbalan, penghargaan dan promosi kerja.

Lebih jelasnya ditunjukkan kerangka pikir sebagai berikut:





Gambar 1
Kerangka Pikir

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone. Efektivitas kerja pegawai diukur berdasarkan penilaian kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja.

D. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian merupakan penjelasan atau uraian masing-masing dari fokus yang diamati untuk memberikan kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1. Efektivitas kerja adalah penilaian pencapaian hasil kerja dari pegawai Disdukcapil dalam mencapai tujuan organisasi. Efektivitas kerja pegawai dibangun berdasarkan unsur kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja.
2. Kemampuan menyesuaikan diri adalah potensi yang dimiliki pegawai Disdukcapil untuk beradaptasi dengan lingkungan kerjanya untuk bekerja efektif. Penilaian kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari kerjasama, komunikasi dan keharmonisan kerja.
3. Prestasi kerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai Disdukcapil atas realisasi yang melampaui target yang diharapkan. Penilaian prestasi kerja dapat dilihat dari kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu.

4. Kepuasan kerja adalah interpretasi tentang perasaan puas terhadap hasil kerja yang dicapai pegawai Didukcapil dalam menjalankan tugasnya. Penilaian kepuasan kerja berdasarkan perolehan imbalan, penghargaan dan promosi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan selama dua bulan Januari – Februari 2019 untuk meneliti efektivitas kerja pegawai sesuai dengan kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi tempat meneliti mengenai yaitu pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertempat di Jalan Mappanyukki, Macanang, Tanete Riattang Bar Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan 92713.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Moleong (2012:2) dalam penelitian kualitatif, identitas serta peran informan maupun informasi menjadi hal yang penting, sebagai nilai keilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian adalah studi kasus dengan maksud peneliti mengkaji kasus yang berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone.

C. Sumber Data

Sumber data penelitian ini ada dua yang terdiri atas data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil:

- a. Wawancara, melakukan wawancara secara mendalam dan bebas kepada subyek penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan serta dibantu dengan *tape recorder*.

- b. Observasi, dengan melakukan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan penelitian yang terjadi.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka (*library research*) mengambil data dari sejumlah buku, literatur, tulisan karya ilmiah yang mendukung kelengkapan data sekunder.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian yang peneliti wawancarai adalah informan kunci sesuai dengan teknik pengumpulan informan yaitu melalui observasi langsung, wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan kunci yang diwawancarai adalah:

1. Kepala Disdukcapil Kabupaten Bone.
2. PLT Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bone.
3. Pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.
4. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Bone

Lebih jelasnya ditunjukkan pada tabel 1 informan penelitian:

Tabel 1
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Bone	1 orang
2	PLT Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bone	1 orang
3	Pegawai untuk Disdukcapil Kabupaten Bone	4 orang
4	Masyarakat	4 orang
Total		10 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam dan dokumentasi. Berikut teknik pengumpulan data:

1. Observasi Langsung

Observasi atau pengamatan langsung merupakan teknik pengumpulan data dalam mengamati secara langsung sasaran penelitian, merekam peristiwa dan studi dokumentasi secara cermat. Teknik pengamatan yang digunakan adalah pengamatan studi yaitu efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone.

2. Wawancara Mendalam

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam diharapkan mengungkapkan pengamatan empirik tentang penelitian. Kegiatan pengamatan dan wawancara, tidak ditentukan waktu secara ketat namun peneliti menyesuaikan diri dengan kegiatan dan kebiasaan, baik kegiatan perorangan maupun bersama. Mendukung kedua teknik pengumpulan data tersebut, peneliti menggunakan alat bantu berupa pedoman observasi, wawancara dan pencatatan hasil kegiatan. Selain itu digunakan rekaman peristiwa (camera digital) dan walkman untuk kegiatan wawancara yang dapat mengabadikan kenyataan yang ada di tempat penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penggunaan catatan-catatan atau pengambilan gambar yang ada di lokasi penelitian untuk dijadikan referensi sumber yang relevan dengan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan aktivitas yang difokuskan untuk mengolah data-data yang telah didapatkan oleh peneliti melalui kegiatan wawancara, observasi dan teknik dokumentasi dalam hubungannya dengan efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone.

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah melakukan kegiatan proses analisis data. Hal ini ditujukan untuk memilih data-data yang telah terkumpul pada saat penelitian dilaksanakan, yang selanjutnya analisis data kualitatif terbagi dalam tiga tahap yaitu:

1. Reduksi Data

Saat peneliti melakukan pengambilan data di lapangan banyak kerumitan yang dilalui dengan mewawancarai sumber data utama, peneliti mencatat, merekam semua jawaban yang dikemukakan oleh sumber data, beragam data yang penulis peroleh. Ada jawaban yang sama ada juga jawaban yang berbeda terhadap setiap pertanyaan yang diajukan.

Maka yang harus dilakukan peneliti yaitu melakukan analisis melalui mereduksi data, mereduksi data berarti merangkum semua hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian memilah dan mengambil hal-hal yang penting, yang difokuskan pada permasalahan yang ingin dikaji oleh peneliti dengan berdasarkan pada indikator yang dikembangkan dalam pedoman wawancara yang terkait dengan efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone.

2. Menyajikan Data

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (*display*) dari kata yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya. Setelah mereduksi data sesuai dengan hal-hal pokok yang difokuskan pada permasalahan yang ingin dikaji, langkah selanjutnya adalah peneliti menyajikan data tersebut dalam bentuk narasi. Artinya, setiap fakta dan informasi yang didapatkan yang terjadi ataupun tidak ditemukan peneliti, kemudian dinarasikan dan diberikan interpretasi terhadap fenomena-fenomena tersebut.

Penyajian data dilakukan agar data hasil reduksi terorganisirkan, memberikan pemahaman kepada peneliti mengenai fenomena yang terjadi, setelah itu peneliti merencanakan tindakan selanjutnya yang harus diambil berdasarkan pemaknaan terhadap fenomena tersebut. Pada langkah ini peneliti berusaha

menyusun atau menyajikan data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi yang berkenaan dengan efektivitas kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bone.

3. Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah verifikasi data, seperti yang dijelaskan di atas bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan selanjutnya. Proses untuk mendapatkan kebenaran laporan inilah yang disebut verifikasi data. verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan, sejak pertama kali memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis lebih lanjut dan mencari makna dari data ulang dikumpulkan, berbobot dan kuat sedang data lain yang tidak menunjang, Selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat naratif.

Setelah data disajikan dan diverifikasi dalam bentuk naratif berdasarkan pemaknaan terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, langkah peneliti selanjutnya adalah menarik kesimpulan berdasarkan pemaparan data tersebut. Penyimpulan data sesuai dengan fokus masalah, kesimpulan yang diajukan sekaligus sebagai temuan penelitian.

G. Keabsahan Data

Data yang terkumpul dilakukan pengabsahan data melalui pengecekan dengan triangulasi (buktinya melakukan pengamatan yang melibatkan unsur peneliti, metode dan obyek yang diamati), sesuai pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data bersangkutan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding. Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi metode, triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Secara sistematis diuraikan sebagai berikut:

1. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda, dengan menggunakan wawancara dan observasi untuk mengecek kebenaran data.
2. Triangulasi sumber data yaitu menggali kebenaran informan tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data melalui observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, gambar dan foto.
3. Triangulasi teori yaitu rumusan informasi yang dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual penelitian atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.



BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Singkat Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Mengacu pada Peraturan Bupati Bone Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas juga menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;

- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Dinas melaksanakan tugasnya berdasarkan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Bupati sesuai peraturan perundang-undangan. Bilamana Kepala Dinas memandang perlu untuk mengadakan perubahan kebijaksanaan, maka hal tersebut diajukan kepada Bupati untuk mendapatkan keputusan. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi, UPTD, Kelompok Jabatan Pelaksana dan Kelompok Jabatan Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi baik antar satuan organisasi dalam Dinas maupun dalam hubungan antara Perangkat Daerah lainnya.

Setiap pimpinan satuan organisasi di lingkungan Dinas wajib memenuhi petunjuk dan bertanggungjawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya. Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahannya wajib diolah dan dipergunakan sebagaimana mestinya sebagai bahan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya. Dalam melaksanakan tugasnya pimpinan satuan organisasi wajib mengadakan rapat koordinasi secara berkala. Kepala Dinas berhalangan menjalankan tugasnya, maka Kepala Dinas dapat menunjuk Sekretaris untuk mewakili dan bila Sekretaris juga berhalangan maka dapat menunjuk salah satu Kepala Bidang sesuai bidang tugasnya.

2. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

terdiri dari :

- a. Kepala

b. Sekretariat terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Perencanaan
- 2) Sub Bagian Keuangan
- 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :

- 1) Seksi Identitas Penduduk
- 2) Seksi Pindah Datang Penduduk
- 3) Seksi Pendataan Penduduk

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- 1) Seksi Kelahiran
- 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian
- 3) Seksi Perubahan Status Anak, BNPewarganegaraan dan Kematian

e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari :

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
- 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

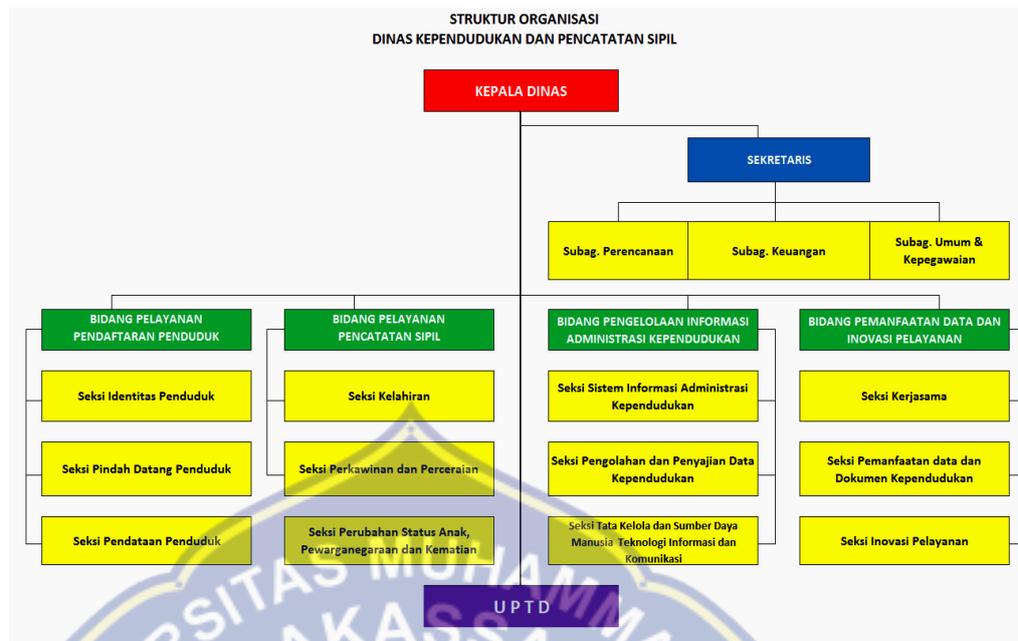
f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :

- 1) Seksi Kerjasama
- 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- 3) Seksi Inovasi Pelayanan

g. UPTD

h. Kelompok Jabatan Pelaksana dan Jabatan Fungsional

Berikut digambarkan struktur organisasi Disdukcapil:



Gambar 1
Struktur Organisasi

Berdasarkan deskriptif gambaran umum objek penelitian, maka ditetapkan beberapa informan penelitian yang memberikan informasi mengenai efektivitas kerja pegawai pada Disdukcapil, yang dinilai berdasarkan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri, prestasi kerja yang dicapai dan kepuasan kerja. Informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

5. Kepala Disdukcapil Kabupaten Bone
6. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Bone
7. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone:
 - i. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - ii. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
 - iii. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 - iv. Kepala UPTD
8. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan:
 - i. Rusdi
 - ii. Sahariah
 - iii. Junaedi
 - iv. Maryam

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Efektivitas kerja yang diterapkan pada Disdukcapil dari segi pelaksanaan tupoksi sudah berjalan dengan baik, ini terlihat dari pegawai Disdukcapil telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus berbagai aktivitas pencatatan administratif yang berkaitan dengan kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa efektivitas kerja telah diterapkan dan dijalankan sesuai dengan tupoksi Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang melakukan pengurusan administratif dan kependudukan catatan sipil.

Selanjutnya peneliti mewawancarai dengan informan Kasubag Disdukcapil dengan pertanyaan yang sama. Berikut petikan wawancara dengan informan:

“Bagi saya sebagai pembantu Kepala Disdukcapil telah melaksanakan tupoksi saya secara efektif. Saya berupaya untuk melakukan pencatatan, pelaporan dan dokumentasi yang berkaitan dengan segala administrasi baik internal maupun eksternal dari Disdukcapil dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam bidang kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai pelaksanaan tugas pokok yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha telah dilakukan secara efektif atas segala aktivitas yang dilakukan secara administratif baik berupa pencatatan, pelaporan dan pendokumentasian segala yang berkaitan dengan aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang dilakukan secara internal dan eksternal pada Disdukcapil.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sebagai pelaksana pelayanan di Disdukcapil yang diberikan tupoksi untuk melayani setiap masyarakat yang datang yang mengurus administrasi berkaitan dengan kependudukan dan catatan sipil. Saya berusaha memberikan pelayanan berkaitan dengan KTP elektronik, akte kelahiran, surat pindah, pengurusan KK dan lain sebagainya, sebagai bagian penting dari pelayanan yang harus dilakukan secara efektif” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa pegawai sebagai pelaksana pelayanan kepada publik telah menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara efektif di bidang pencatatan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang harus dilakukan oleh pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone telah dilaksanakan secara efektif untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai pemberi layanan (*provider*) yang harus dilaksanakan dengan baik untuk mewujudkan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan secara efektif.

B. Hasil Penelitian

Efektivitas kerja adalah penilaian pencapaian hasil kerja dari pegawai Disdukcapil dalam mencapai tujuan organisasi. Efektivitas kerja pegawai dibangun berdasarkan unsur kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja. Berikut diuraikan hasil penelitian mengenai efektivitas kerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone:

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan menyesuaikan diri adalah potensi yang dimiliki pegawai Disdukcapil untuk beradaptasi dengan lingkungan kerjanya untuk bekerja efektif. Penilaian kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari kerjasama, komunikasi dan keharmonisan kerja.

a. Kerjasama

Kerjasama yang ditunjukkan sebagai kemampuan pegawai menyesuaikan diri di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bone telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud kerjasama yang dilakukan oleh pegawai dalam bekerjasama dengan berbagai pihak secara internal maupun eksternal telah terselenggara dengan baik. Berikut ditunjukkan data bentuk kerjasama yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan tupoksinya secara efektif yaitu:

Tabel 2
Bentuk Kerjasama dari Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Kerjasama	Persentase Kerjasama (%)	Keterangan
Pengenalan visi dan misi organisasi	80	Memperkenalkan visi misi kepada stakeholder dan masyarakat bidang Dukcapil
Sosialisasi tupoksi	85	Sosialisasi KTP elektronik dan sensus kependudukan
Orientasi program dan kegiatan	75	Penyuluhan dan tindak lanjut dari orientasi program dan kegiatan Dukcapil
Partisipasi yang melibatkan stakeholder dan masyarakat	85	Bekerjasama dalam pengadaan IT dan penelitian di bidang Dukcapil

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas merupakan data sekunder yang peneliti peroleh dari Bagian Umum dan Kepegawaian tentang kegiatan kerjasama yang telah dilakukan dalam tahun 2018. Disdukcapil telah melakukan bentuk kerjasama berupa pengenalan visi dan misi organisasi di mana persentase kerjasama terealisasi 80% untuk memperkenalkan visi dan misi kepada stakeholder dan masyarakat.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari kerjasama yang ditunjukkan pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Selaku kepala dinas di dalam mewujudkan efektivitas kerja dalam kemampuan menyesuaikan diri saya menerapkan bentuk kerjasama dengan berbagai pihak stakeholder dan masyarakat dengan melakukan kerjasama dalam memperkenalkan visi dan misi organisasi, sosialisasi tupoksi, orientasi program dan kegiatan serta partisipasi yang melibatkan stakeholder dan masyarakat. Ini saya lakukan dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa telah diakualisasikan efektivitas kerja dengan melakukan berbagai bentuk kerjasama dengan stakeholder dan publik yang intinya untuk meningkatkan efektivitas kerja sesuai kemampuan menyesuaikan diri dari pegawai dalam melaksanakan tupoksinya.

Selanjutnya peneliti mewawancarai dengan informan Kasubag Umum dan Kepegawaian dengan pertanyaan bagaimana bentuk kerjasama pegawai dalam menjalankan tupoksinya. Berikut petikan wawancara dengan informan:

“Saya dalam melakukan penyesuaian diri untuk mewujudkan efektivitas kerja, saya diperintahkan oleh Kepala Dinas untuk senantiasa melakukan kerjasama dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan dengan visi, misi, sosialisasi tupoksi, orientasi program dan kegiatan serta partisipasi dengan melibatkan pihak masyarakat untuk mengembangkan efektivitas kerja sesuai yang diharapkan” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone penyesuaian diri dalam rangka mewujudkan efektivitas kerjanya dengan membantu kepala dinas dalam memperkenalkan visi, misi, tupoksi, program dan kegiatan Disdukcapil dengan ikut melibatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan aktivitas kerja Disdukcapil.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai yaitu Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk

menanyakan apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari kerjasama yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja. Petikan wawancara dengan informan:

“Sebagai pegawai saya telah melakukan penyesuaian diri untuk menjalankan program dan kegiatan yang sejalan dengan tupoksi yang saya emban yaitu melakukan pelayanan administratif yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk seperti pengurusan KTP elektronik, penerbitan akte kelahiran, pencatatan kematian, penduduk pindah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan surat keterangan mengenai kependudukan. Ini saya rasakan sudah dijalankan dengan efektif sesuai dengan tuntutan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai pegawai Disdukcapil telah melaksanakan penyesuaian diri dengan melakukan kegiatan kerjasama dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan. Kegiatan kerjasama ini penting untuk mendukung eksistensi pegawai dalam menyesuaikan dirinya mengembang pekerjaan yang berorientasi pada efektivitas kerja pada Disdukcapil.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat yaitu Bapak Rusdi yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana kerjasama dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sebagai masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan, waktu saya datang mengurus KTP elektronik saya melihat pegawai sudah bekerjasama sesuai dengan prosedur operasional yang diterapkan. Ada yang mengarahkan untuk mengisi format isian KTP, ada yang melakukan scan mata, scan jari, dan foto. Kemudian ada yang mengakses sistem online ke pusat, saya disuruh menunggu sekitar 1 jam KTP saya bisa langsung jadi. Saya melihat sudah ada bentuk kerjasama dalam penyesuaian diri untuk mewujudkan efektivitas kerjanya” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa masyarakat telah menilai wujud penyesuaian diri dalam kerjasama yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil telah diterapkan seperti yang disaksikan oleh masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa penerapan kerjasama telah dilakukan oleh pihak Disdukcapil dengan melibatkan pihak stakeholder dan publik dengan melakukan bentuk kerjasama berupa pengenalan visi dan misi

organisasi, sosialisasi tupoksi, orientasi program dan kegiatan, serta partisipasi yang melibatkan stakeholder dan masyarakat.

b. Komunikasi

Komunikasi yang ditunjukkan sebagai kemampuan pegawai menyesuaikan diri di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bone telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud komunikasi yang dilakukan oleh pegawai yaitu berkomunikasi secara vertikal (antara pimpinan dan bawahan), horizontal (antara pegawai dan sejawatnya) dan secara diagonal (pegawai dengan masyarakat). Berikut ditunjukkan data bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan tupoksinya secara efektif yaitu:

Tabel 3
Bentuk Komunikasi dari Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Komunikasi	Persentase Komunikasi (%)	Keterangan
Vertikal	90	Pimpinan berkomunikasi dengan bawahan berkaitan dengan berbagai rapat, pelaporan dan evaluasi kerja
Horizontal	75	Pegawai dengan sejawat saling berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas masing-masing yang sesuai SOP yang ditentukan
Diagonal	95	Memberikan pelayanan secara terencana, sesuai prosedur dan mekanisme layanan yang berlaku kepada publik

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas merupakan data sekunder yang peneliti peroleh dari Bagian Umum dan Kepegawaian tentang bentuk komunikasi yang diterapkan pegawai Disdukcapil berupa komunikasi secara vertikal persentase penerapannya 90% yaitu pimpinan berkomunikasi dengan bawahan dalam kegiatan rapat, pelaporan dan evaluasi kerja, komunikasi horizontal baru 75% yaitu komunikasi antar pegawai dengan sejawat dalam penyelesaian SOP dan tupoksi, serta komunikasi diagonal diterapkan sebesar 95% yaitu komunikasi dalam kegiatan

pelayanan secara terencana, sesuai prosedur dan mekanisme layanan yang berlaku kepada publik.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari komunikasi kerja yang terjalin pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya dalam melakukan penyesuaian diri dengan dinamika kerja yang harus saya hadapi, saya selalu berkomunikasi dengan bawahan, mengajak rapat, dengar pendapat berkaitan dengan laporan dan menerima hasil evaluasi kerja yang dilakukan oleh pegawai untuk mewujudkan efektivitas kerjanya. Intinya menurut saya setiap pegawai harus diajak untuk berkomunikasi secara vertikal agar pegawai memahami dan memperhatikan pelaksanaan tupoksi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai kepala dinas telah melakukan penyesuaian diri dalam mewujudkan efektivitas kerjanya dengan melakukan komunikasi vertikal yaitu komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan dengan berkomunikasi melalui rapat, dengar pendapat atas berbagai laporan dan evaluasi kerja mengenai pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bone.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari komunikasi kerja yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja, saya selalu menyesuaikan diri dengan berbagai kegiatan pelaksanaan kerja melalui komunikasi baik vertikal dengan pimpinan dan berkomunikasi secara horizontal kepada teman sejawat dan secara diagonal atas berbagai wujud pelayanan kepada masyarakat. Bagi saya komunikasi berperan penting dalam menyesuaikan diri untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai seperti saya yang ada di bagian pelayanan” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai efektivitas kerja telah diterapkan sesuai kemampuan menyesuaikan diri yang dilakukan oleh pegawai dalam berkomunikasi dengan pimpinan, sejawat dan masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi saya dalam melayani masyarakat yang melakukan pengurusan administratif kependudukan dan catatan sipil.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat yaitu Ibu Sahariah yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana komunikasi kerja dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya merasakan bagusnya pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai Disdukcapil. Setiap prosedur dan mekanisme pelayanan yang diberikan, pegawai senantiasa berkomunikasi dengan masyarakat khususnya menanyakan urusan apa yang harus dibantu, memberitahu kepada kami apa yang menjadi prasyarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Pegawai juga cepat memberikan pelayanan, ramah, bersahabat dan mau mendengar keluhan yang saya rasakan, dan hal itu direspon dengan berkomunikasi yang baik dan sopan” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa efektivitas kerja yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan sesuai dengan kemampuan menyesuaikan diri dengan melakukan komunikasi baik secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam memberikan pelayanan kepada publik, sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan dilakukan dengan komunikasi yang efektif.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bone telah dilakukan secara efektif dengan menerapkan komunikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil.

c. Keharmonisan Kerja

Keharmonisan kerja yang ditunjukkan sebagai kemampuan pegawai menyesuaikan diri di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bone telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud keharmonisan kerja yang dilakukan oleh pegawai yaitu saling tolong menolong, menyapa, menghormati, menghargai dan toleransi dengan sejawatnya dan masyarakat. Berikut ditunjukkan data bentuk keharmonisan kerja yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan tupoksinya secara efektif yaitu:

Tabel 4
Bentuk Keharmonisan Kerja dari Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Keharmonisan Kerja	Persentase Keharmonisan Kerja (%)	Keterangan
---------------------------	-----------------------------------	------------

Tolong Menolong	85	Tolong menolong memberikan pelayanan kepada masyarakat
Menyapa	75	Selalu menyapa antar pegawai dan pihak masyarakat yang dilayani
Menghormati	90	Menghormati keputusan organisasi dan menghormati orang yang dilayani
Menghargai	85	Menghargai setiap pencapaian hasil kerja dan prestasi sejawatnya dan orang yang dilayani
Toleransi	85	Meningkatkan toleransi dalam menciptakan keharmonisan kerja baik dengan sejawatnya maupun dengan masyarakat yang diberikan pelayanan

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas merupakan data sekunder yang peneliti peroleh dari Bagian Umum dan Kepegawaian tentang bentuk keharmonisan kerja yang ditunjukkan pegawai Disdukcapil berupa saling tolong menolong dengan persentase 85% baik antar sejawat maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya keharmonisan kerja dengan menyapa menunjukkan persentase 75%, menghormati dengan persentase 90% dalam hal ini menghormati setiap keputusan organisasi dan orang yang dilayani, menghargai dan toleransi masing-masing persentase 85%, di mana setiap pegawai menghargai pencapaian hasil kerja dan prestasi sejawatnya dan meningkatkan toleransi dalam keharmonisan kerja baik dengan sejawat maupun dengan masyarakat yang diberikan pelayanan.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari keharmonisan kerja yang ditunjukkan pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Bagi saya sebagai Kepala Dinas untuk mewujudkan efektivitas kerja para pegawai saya berusaha untuk menciptakan bentuk keharmonisan kerja yang baik antara semua bawahan saya. Bentuk keharmonisan kerja yang saya aktualisasikan yaitu melakukan aktivitas tolong menolong memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengingatkan kepada setiap pegawai untuk menyapa, menghormati, menghargai dan menumbuhkan toleransi dalam bekerja, dalam memberikan pelayanan kepada publik yang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai telah diaktualisasikan efektivitas kerja pegawai dalam bentuk keharmonisan kerja yang tercipta dengan saling tolong menolong, menyapa, saling menghormati, menghargai dan bersikap toleransi dengan sejawat

untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja dengan menciptakan keharmonisan kerja. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sebagai bawahan yang bertugas dibagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan senantiasa diinginkan oleh pimpinan untuk menjaga dan memelihara keharmonisan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saya dianjurkan untuk tolong menolong, saling menyapa, saling menghormati, menghargai dan bersifat toleran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai telah tercipta efektivitas kerja diantara pegawai dengan memelihara dan menjaga keharmonisan kerja dengan ditunjukkan melalui sikap saling tolong menolong, menyapa, menghormati, menghargai dan saling toleransi dengan sesama pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat Bapak Junaedi yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana keharmonisan yang tercipta diantara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya melihat efektivitas kerja yang dilakukan oleh pegawai sudah baik. Terlihat pegawai sudah mengembangkan keharmonisan kerja yang ditunjukkan dalam melayani masyarakat seperti saya yang mengurus administrasi kependudukan. Setiap pegawai saya lihat saling tolong menolong, saling menyapa, menghormati dan menghargai satu sama lain dan selalu toleransi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap orang yang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Disdukcapil ini” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa efektivitas kerja telah dikembangkan dengan mewujudkan keharmonisan kerja di dalam menjalani dinamika aktivitas kerja Disdukcapil. Wujud keharmonisan kerja yang ditunjukkan pegawai yaitu saling tolong menolong, menyapa, menghormati, menghargai dan toleransi atas pekerjaan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa penerapan efektivitas kerja yang dilakukan oleh Disdukcapil telah diaktualisasikan dengan menjaga dan memelihara keharmonisan kerja antara pegawai. Pegawai saling tolong menolong, saling menyapa, menghargai, menghormati dan bersikap toleransi dalam menjalankan pekerjaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil.

2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai Disdukcapil atas realisasi yang melampaui target yang diharapkan. Penilaian prestasi kerja dapat dilihat dari kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu.

a. Kecakapan

Kecakapan yang ditunjukkan sebagai prestasi kerja dalam menguasai dan memahami pekerjaan yang dilakukan pegawai di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bone telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud kecakapan pegawai yaitu mengetahui pekerjaan yang dilakukan, memiliki keterampilan dalam bekerja, cepat menyelesaikan pekerjaan dan kualitas kerja yang memuaskan. Berikut ditunjukkan data bentuk kecakapan dari prestasi kerja pegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan tupoksinya secara efektif yaitu:

Tabel 5
Bentuk Kecakapan Pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Kecakapan	Persentase Kecakapan (%)	Keterangan
Mengetahui tupoksi kerjanya	90	Pegawai mengetahui tupoksinya berdasarkan SOP yang telah ditentukan
Terampil dalam bekerja	85	Pegawai memiliki keahlian dalam menjalankan pekerjaan yang berprestasi
Cepat menyelesaikan pekerjaan	80	Berprestasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang cepat dan efisien
Kualitas kerja memuaskan	85	Berprestasi menunjukkan hasil kerja layanan yang memuaskan

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas menunjukkan prestasi kerja pegawai sebagai penilaian efektivitas kerja berupa kecakapan dengan persentase sebesar 90% untuk pengetahuan pegawai mengenai tupoksi kerja di mana pegawai mengetahui tupoksi berdasarkan SOP yang telah ditentukan, 85% untuk pegawai yang terampil dalam bekerja memiliki keahlian dalam menjalankan

pekerjaan yang berprestasi, 80% pegawai dengan cepat menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan 85% untuk pegawai dengan kualitas kerja sebagai hasil kerja yang memuaskan.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kecakapan yang ditunjukkan pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Sebagai kepala dinas, saya dalam menilai efektivitas kerja bawahan, saya melihat dari pencapaian prestasi kerjanya. Biasanya saya menilai berdasarkan pengetahuan tentang tupoksi kerjanya, keterampilan kerja yang ditunjukkan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan kualitas kerja yang memuaskan atas pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil” (22 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa efektivitas kerja yang diterapkan di Disdukcapil telah terimplementasikan berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kecakapan kerja telah dipahami oleh setiap pegawai berdasarkan pengetahuan berdasarkan tupoksi kerja, keterampilan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan kualitas kerja yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Selanjutnya peneliti mewawancarai dengan informan Kasubag Umum dan Kepegawaian dengan pertanyaan apa saja bentuk kecakapan pegawai dalam menjalankan tupoksinya. Berikut petikan wawancara dengan informan:

“Saya dalam menjalankan tugas yang diwewenangkan dari Kepala Dinas berupaya untuk bekerja berdasarkan prestasi sesuai dengan tingkat kecakapan yang saya miliki sesuai tupoksi kerja, keterampilan kerja, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan kualitas kerja yang memuaskan. Atas dasar itu, maka menjadi pertimbangan bagi saya untuk terus meningkatkan kecakapan saya dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja” (22 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa pegawai telah memahami pentingnya efektivitas kerja untuk diwujudkan sesuai dengan kecakapan yang dimiliki oleh setiap pegawai yang ditandai dengan mengetahui tupoksi yang dikerjakan, terampil dalam bekerja, cepat menyelesaikan pekerjaan pelayanan dan berupaya menunjukkan kualitas kerja yang memuaskan sesuai dengan kecakapannya.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Disdukcapil yaitu Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk

menanyakan apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari kecakapan kerja yang ditunjukkan sebagai pencapaian prestasi kerja. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sebagai pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan berupaya untuk mewujudkan efektivitas kerja dengan berupaya bekerja sesuai tingkat prestasi yang dapat dinilai oleh pimpinan berdasarkan kecakapan yang saya miliki tentang pengetahuan, keterampilan, kecepatan dan kualitas pelayanan yang saya tunjukkan pada masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (22 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai sesuai dengan tingkat prestasi kerja yang saya emban dalam mewujudkan kecakapan sesuai dengan tingkat pengetahuan, tupoksi pelayanan, terampil dalam melayani, selalu cepat menyelesaikan pekerjaan pelayanan dan memperhatikan kualitas kerja pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat yang dilayaninya.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat yaitu Ibu Maryam yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana kecakapan kerja dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sangat respon terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di mana terlihat pelayanannya sudah efektif menurut penilaianku, di mana saya mendapatkan pelayanan dari pegawai yang memiliki pengetahuan melayani, terampil melayani, cepat menyelesaikan pelayanannya dan kualitas pelayanan memuaskan. Buktinya, saya mengurus KTP dan KK hanya beberapa jam sudah selesai dengan catatan semua prasyarat dan ketentuan telah dilengkapi” (22 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai pelayanan yang dilakukan oleh pegawai telah berjalan dengan efektif, berdasarkan penilaian masyarakat pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah dijalankan dengan baik karena menurut masyarakat pegawai mengetahui, terampil, cepat bekerja dan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga saya mengapresiasi efektivitas kerja yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa penerapan efektivitas kerja yang dilakukan oleh Disdukcapil telah diaktualisasikan berdasarkan prestasi kerja yang ditunjukkan sesuai tingkat kecakapan dalam memberikan pelayanan. Wujud dari kecakapan tersebut pegawai mengetahui tupoksi kerjanya, terampil memberikan pelayanan, cepat menyelesaikan pelayanan dan memperhatikan kualitas kerja yang memuaskan dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil.

b. Pengalaman

Pengalaman yang dimiliki sebagai prestasi kerja atas sikap penguasaan pada bidang kerja yang ditekuni pegawai di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bone telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud pengalaman pegawai yaitu masa kerja, tingkat kesenioran, sikap penguasaan kerja, kehandalan dan profesionalisme kerja yang dimiliki pegawai. Berikut ditunjukkan data pengalaman atas pencapaian prestasi kerja pegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan tupoksinya secara efektif yaitu:

Tabel 6
Pengalaman Pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Pengalaman	Persentase Pengalaman (%)	Keterangan
Masa kerja	80	Pegawai memiliki masa kerja secara umum di atas 5 tahun
Tingkat kesenioran	65	Pegawai telah menekuni pekerjaan di atas 10 tahun
Sikap penguasaan kerja	80	Pegawai telah menguasai cara dan teknik menjalankan pekerjaan melayani masyarakat
Kehandalan	70	Pegawai telah mampu menjalankan pekerjaan dengan handal sesuai dengan pengalaman kerja yang ditekuni selama ini
Profesionalisme	70	Pegawai telah mampu bertanggung jawab dan memberikan jaminan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas menunjukkan prestasi kerja pegawai sebagai penilaian efektivitas kerja berupa pengalaman dengan persentase sebesar 80% dilihat dari masa kerja umumnya di atas 5 tahun, persentase 65% tingkat kesenioran pegawai menekuni pekerjaannya di atas 10 tahun, 80% sikap penguasaan kerja pegawai telah menguasai cara dan teknik memberikan pelayanan kepada masyarakat, 70% tingkat kehandalan pegawai mampu menjalankan pekerjaan sesuai pengalaman yang dimilikinya, dan 70% dilihat dari profesionalisme pegawai yang mampu bertanggungjawab dalam memberikan jaminan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari pengalaman yang dimiliki pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sebagai kepala dinas dalam mewujudkan efektivitas kerja yang saya lakukan untuk berprestasi tidak terlepas dari pengalaman kerja yang saya miliki. Saat ini masa kerja saya sudah di atas 20 tahun sebagai PNS sudah dianggap senior, karena telah banyak memiliki penguasaan kerja khususnya dalam menjalankan pekerjaan yang handal dan profesional di bidang pelayanan termasuk pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa untuk mewujudkan prestasi kerja, dalam mendukung efektivitas kerja, seorang pegawai harus dituntut memiliki masa kerja dengan tingkat kesenioran sesuai dengan lamanya bekerja, yang memungkinkan seseorang memiliki penguasaan kerja, kehandalan dan profesionalisme di bidang pelayanan. Termasuk pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Kepala UPTD Disdukcapil yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan pengalamannya selama bekerja di Disdukcapil. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sebagai bawahan dari kepala Disdukcapil, untuk mewujudkan prestasi kerja saya dituntut memiliki pengalaman kerja agar pencapaian hasil kerja saya menjadi efektif sesuai dengan tingkat masa kerja dengan kesenioran di bidang pelayanan, sehingga saya banyak mengetahui penguasaan kerja, cara bekerja yang handal dan profesional di bidang pelayanan” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa dalam menjalankan aktivitas kerja yang efektif, pegawai harus mampu menunjukkan prestasi kerja sesuai dengan pengalaman kerja yang dimiliki mulai dari pertimbangan masa kerja, tingkat kesenioran, penguasaan kerja, kehandalan dan profesionalisme yang dimiliki dalam menjalankan aktivitas pelayanan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat yaitu Bapak Junaedi yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan apakah pegawai cukup berpengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petikan wawancara dengan informan:

“Bagi saya sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil, dalam kenyataannya saya melihat pegawai sudah menunjukkan efektivitas kerjanya sesuai prestasi kerja. Seperti pegawai yang memberikan pelayanan kepada saya saya menilainya sangat senior dan menguasai bidang kerja sesuai dengan kehandalan dan profesionalisme kerja dalam melayani” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa masyarakat telah melihat pegawai Disdukcapil telah memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil secara efektif sesuai prestasi kerjanya berdasarkan pengalaman kerja yang dimiliki

seperti memiliki masa kerja tingkat kesenioran, penguasaan kerja, kehandalan dan profesionalisme dalam bidang kerja yang ditekuninya.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa efektivitas kerja yang dilakukan oleh Disdukcapil telah diaktualisasikan oleh pegawai sesuai tingkat prestasi kerjanya berdasarkan pengalaman yang dimiliki. Penilaian pengalaman kerja tersebut sangat penting karena mencerminkan masa kerja, tingkat kesenioran, sikap penguasaan kerja, kehandalan dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil.

c. Kesungguhan

Kesungguhan yang ditunjukkan atas pencapaian prestasi kerja dengan bersungguh-sungguh dalam bekerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud kesungguhan pegawai yaitu menjalankan aktivitas kerja dengan ketulusan niat, serius dalam bekerja, memiliki empati kerja yang tinggi, dan bekerja dengan target yang ingin dicapai. Berikut ditunjukkan data bentuk kesungguhan pegawai atas pencapaian prestasi kerja di Disdukcapil dalam pelaksanaan tupoksinya secara efektif yaitu:

Tabel 7
Kesungguhan Kerja Pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Kesungguhan	Persentase Kesungguhan (%)	Keterangan
Ketulusan niat	80	Pegawai bersungguh-sungguh dalam bekerja dengan ketulusan niat memberi pelayanan yang terbaik
Serius bekerja	85	Pegawai bekerja penuh dengan keseriusan melayani masyarakat
Empati kerja tinggi	80	Pegawai memiliki empati kerja yang tinggi penuh kesungguhan dan dedikasi kerja
Bekerja dengan target	80	Pegawai penuh kesungguhan bekerja untuk mewujudkan target yang ingin dicapai

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas menunjukkan prestasi kerja pegawai sebagai penilaian efektivitas kerja berupa kesungguhan dengan persentase sebesar 80% dilihat dari kesungguhan bekerja sesuai ketulusan niat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, persentase 85% untuk keseriusan pegawai dalam bekerja melayani masyarakat, persentase 80% untuk empati kerja yang ditunjukkan bersungguh-sungguh berdedikasi kerja, dan 80% bekerja dengan target yang ingin dicapai.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kesungguhan dalam bekerja yang dimiliki pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sebagai kepala dinas berupaya untuk bekerja efektif sesuai dengan kesungguhan yang saya miliki. Wujud dari kesungguhan tersebut yaitu ketulusan niat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, selalu bekerja dengan serius, bekerja dengan penuh empati yang tinggi dan berupaya dengan sungguh-sungguh mencapai target kerja yang diharapkan. Kesungguhan menjadi penting dalam mewujudkan prestasi untuk efektivitas kerja yang diharapkan” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai pegawai telah menjalankan efektivitas kerjanya untuk berprestasi sesuai dengan kesungguhannya dalam bekerja, ketulusan niat, keseriusan, empati kerja yang tinggi dan berupaya bekerja mencapai target yang diharapkan. Efektivitas kerja sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan kesungguhannya dalam bekerja di Disdukcapil. Petikan wawancara dengan informan:

“Sebagai bawahan dalam menjalankan tugas saya senantiasa diingatkan oleh pimpinan untuk bekerja secara efektif dengan berupaya berprestasi dalam menjalankan pekerjaan dengan penuh kesungguhan yaitu bekerja dengan ketulusan niat hati yang baik, bekerja serius, bekerja dengan penuh empati dan mengharapkan target dari hasil kerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa pelaksanaan efektivitas kerja telah diterapkan oleh pegawai dalam rangka meningkatkan prestasi kerjanya dengan melakukan kesungguhan bekerja sesuai ketulusan niat, keseriusan menghadapi pekerjaan, bekerja dengan penuh empati dan selalu menjalankan pekerjaan dengan mewujudkan target

yang ingin dicapai. Kesungguhan kerja ini menjadi pertimbangan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat yaitu Bapak Rusdi yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan apakah pegawai bersungguh-sungguh bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petikan wawancara dengan informan:

“Sebagai masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Disdukcapil terlihat berdasarkan pengamatan saya bahwa efektivitas kerja pegawai sudah menunjukkan prestasi dalam memberikan pelayanan. Ada kesungguhan dari pegawai untuk menjalankan pekerjaan dengan penuh ketulusan niat, serius melayani, berempati kepada orang yang dilayani dan berupaya untuk mencapai target pelayanan yang diharapkan” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa pegawai telah bekerja sesuai efektivitas kerjanya dalam mewujudkan prestasi kerjanya sesuai tingkat kesungguhan dalam bekerja yang didasari oleh ketulusan niat, keseriusan, berempati dan bekerja sesuai target yang diharapkan. Adanya kesungguhan ini menjadi pertimbangan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai Disdukcapil.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa efektivitas kerja yang diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Bone telah dijalankan sesuai tingkat prestasi kerja pegawai dengan penuh kesungguhan dalam bekerja. Wujud kesungguhan tersebut pegawai senantiasa menjalankan pekerjaan dengan penuh ketulusan niat, bekerja dengan penuh keseriusan, selalu menunjukkan empati kerja yang tinggi dalam melayani dan berupaya untuk bekerja dengan target yang diharapkan.

d. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yang ditunjukkan atas pencapaian prestasi kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone telah teraktualisasikan dengan efektif. Wujud ketepatan waktu pegawai yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan memanfaatkan jam kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk setiap prosedur pengurusan administrasi pelayanan KTP elektronik, kartu keluarga, akte kelahiran, surat keterangan pindah, dan surat keterangan warga negara baru. Berikut ditunjukkan data bentuk ketepatan waktu pegawai berdasarkan pencapaian prestasi kerja di Disdukcapil dalam pelaksanaan tupoksinya secara efektif yaitu:

Tabel 8
Ketepatan Waktu Pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Ketepatan Waktu	Persentase Ketepatan Waktu (%)	Keterangan
Penyelesaian KTP	80	Penyelesaian KTP bisa 1 hari bila berkas lengkap dan blangko tersedia
Penyelesaian KK	75	Penyelesaian KK bisa 1 hari bila berkas lengkap dan blangko tersedia
Penyelesaian Akte Kelahiran	75	Penyelesaian Akte Kelahiran bisa 1 hari bila ada surat keterangan dari rumah sakit
Penyelesaian Surat Keterangan Pindah	75	Penyelesaian bisa 1 hari bila berkas lengkap dan ada keterangan dari kecamatan dan kelurahan
Surat Keterangan Warga Negara Baru	75	Penyelesaian bisa 1 minggu bila berkas lengkap dari pihak imigrasi

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas menunjukkan prestasi kerja pegawai sebagai penilaian efektivitas kerja berupa ketepatan waktu dengan persentase sebesar 80% untuk KTP dapat diselesaikan 1 hari dengan kelengkapan berkas dan ketersediaan blangko, persentase sebesar 75% untuk KK dapat diselesaikan 1 hari dengan kelengkapan berkas dan ketersediaan blangko, persentase sebesar 75% untuk akte kelahiran dapat diselesaikan 1 hari bila ada surat keterangan dari rumah sakit, persentase sebesar 75% untuk surat keterangan pindah dapat diselesaikan 1 hari dengan kelengkapan berkas dan keterangan domisili dari kecamatan dan kelurahan, serta persentase sebesar 75% untuk surat keterangan warga negara dapat diselesaikan 1 minggu dengan kelengkapan berkas dari pihak imigrasi.

Berikut peneliti mewawancarai dengan informan Kasubag Umum dan Kepegawaian dengan pertanyaan bagaimana pencapaian prestasi pegawai dilihat dari ketepatan waktu yang ditunjukkan pegawai dalam bekerja. Berikut petikan wawancara dengan informan:

“Bagi saya sebagai kasubag umum dalam memberikan pelayanan agar terwujud efektivitas kerja, saya berupaya untuk selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Ketepatan waktu tersebut saya jalankan sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku, sehingga pelayanan yang diberikan tidak terlalu lama bila berkas dilengkapi sesuai dengan prasyarat yang ditentukan seperti dalam memberikan penyelesaian pelayanan KTP, KK, pengurusan surat akte kelahiran, keterangan pindah dan warga negara baru yang biasa saya layani” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa penerapan efektivitas kerja yang ditunjukkan pegawai dengan berupaya menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan ketepatan waktu dengan menjalankan pekerjaan melayani masyarakat yang datang

mengurus KTP, KK, akte kelahiran, surat keterangan pindah dan kewarganegaraan, yang langsung diselesaikan bila berkas dan prasyarat telah dilengkapi oleh masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan ketepatan waktu yang ditunjukkan dalam bekerja. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya dalam menjalankan pekerjaan melayani selalu mempertimbangkan waktu kerja. Pekerjaan akan efektif bila setiap masyarakat yang datang melayani telah melengkapi berkas dan dokumen pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan prasyarat yang berlaku. Secara prinsip bagi saya melayani adalah menyelesaikan pelayanan tepat waktu di dalam memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pegawai Disdukcapil” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai pelayanan telah dilakukan dengan mempertimbangkan pelayanan yang tepat waktu. Pertimbangan pelayanan yang tepat waktu merupakan penilaian pelayanan yang berprestasi yang ditunjukkan pegawai dalam meningkatkan efektivitas kerjanya.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat Ibu Sahariah yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan apakah pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya sangat suka dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil karena pelayanan yang diberikan cepat sekali, sehingga kami dalam setiap proses prosedur pelayanan tidak terlalu menunggu lama untuk dilayani. Seperti saya dalam mengurus KTP elektronik saya tunjukkan semua berkas saya dan mengisi formulir yang tersedia, kemudian disuruh masuk ke bagian scan foto, mata dan sidik jari, kemudian menunggu sebentar, tidak lama kemudian saya dipanggil dan diberikan KTP elektronik. Jadi pelayanan yang saya rasakan tidak sampai 1 hari” (23 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa pelayanan yang diterapkan oleh pegawai sudah disesuaikan dengan pertimbangan ketepatan waktu dalam melayani masyarakat, sehingga prestasi kerja yang ditunjukkan mencerminkan efektivitas kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa efektivitas kerja yang diterapkan Disdukcapil Kabupaten Bone sudah sesuai tingkat prestasi kerja pegawai yang sesuai dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu ini yaitu tepat dalam memberikan informasi, menuntun

dan melayani masyarakat untuk mendapatkan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan baik.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah interpretasi tentang perasaan puas terhadap hasil kerja yang dicapai pegawai Disdukcapil dalam menjalankan tugasnya. Penilaian kepuasan kerja berdasarkan perolehan imbalan, penghargaan dan promosi.

a. Perolehan Imbalan

Perolehan imbalan adalah wujud dari kepuasan kerja pegawai atas efektivitas kerja yang dilakukan, sehingga diberikan balas jasa di luar gaji pokok. Wujud perolehan imbalan tersebut berupa insentif dan tunjangan kerja. Berikut ditunjukkan data pemberian imbalan jasa atas efektivitas kerja yang memberikan kepuasan kerja pegawai Disdukcapil.

Tabel 9
Data Pemberian Imbalan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Perolehan Imbalan	Besar Imbalan (Rp/bulan)	Keterangan
Insentif	500.000	Insentif dan tunjangan diberikan berdasarkan pencapaian efektivitas kerja pegawai
Tunjangan	500.000	

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas menunjukkan setiap pegawai memperoleh imbalan atas pencapaian efektivitas kerja sebagai bentuk kepuasan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan pencatatan sipil pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Adapun besar imbalan berupa insentif dan tunjangan kerja yang diterima pegawai masing-masing sebesar Rp. 500.000 setiap bulannya di luar perolehan gaji pokok. Imbalan berupa insentif dan tunjangan tersebut disesuaikan dengan ketentuan prosedur yang berlaku dan kebijakan dari pimpinan.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari perolehan imbalan kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan efektif akan memberikan hasil penilaian pelayanan yang sesuai dengan target yang diharapkan, maka pegawai merasa terpenuhi kepuasannya dan hal ini biasa mendapatkan imbalan berupa

pemberian insentif dan tunjangan atas pelayanan yang maksimal, yang kisarannya adalah Rp. 500.000 per bulan” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa efektivitas kerja telah diaktualisasikan sesuai tingkat kepuasan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu diberikan imbalan sesuai dengan kegiatan pelayanan yang dilakukan baik berupa insentif maupun pemberian tunjangan dalam rangka memberikan penguatan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan kepuasannya atas imbalan yang diterima dalam bekerja. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berusaha untuk bekerja dengan dedikasi kerja yang tinggi agar dapat mewujudkan kepuasan kerja, sehingga mendapatkan imbalan jasa sesuai kebijakan pimpinan berupa pemberian insentif dan tunjangan yang diterima setiap bulan. Karena itu, kami senantiasa bekerja secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa pegawai telah berupaya untuk memberikan pelayanan dengan memuaskan kepada masyarakat sebagai perwujudan kepuasan pegawai dalam melayani untuk mendapatkan insentif dan tunjangan atas hasil kerja yang telah dilakukan dengan baik.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat Ibu Maryam yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya, sehingga layak mendapatkan imbalan. Petikan wawancara dengan informan:

“Menurut saya, pegawai merasa puas karena mendapatkan imbalan di luar gaji pokoknya, sehingga terkesan pegawai bersungguh-sungguh bekerja dan melayani masyarakat karena memiliki motif untuk mendapatkan imbalan insentif dan tunjangan setiap bulan. Pantaslah kalau pegawai dalam melakukan pekerjaannya berupaya untuk bekerja secara efektif” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai masyarakat bisa menilai bahwa pegawai dalam menjalankan pekerjaan melayani masyarakat telah efektif sesuai dengan kepuasan kerja yang dialaminya dengan mendapatkan imbalan jasa berupa insentif dan tunjangan atas pekerjaan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai Disdukcapil telah dilakukan dengan penuh kepuasan atas kerja dalam melayani sesuai dengan imbalan balas jasa yang diterima di luar gaji pokok yaitu mendapatkan insentif dan tunjangan atas layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dilakukan kepada masyarakat.

b. Penghargaan

Penghargaan adalah wujud dari kepuasan kerja pegawai atas efektivitas kerja yang dilakukan, sehingga diberikan suatu pengakuan atas pekerjaan pelayanan kepada masyarakat. Wujud penghargaan tersebut berupa pujian, pemberian lencana pengabdian dan piagam penghargaan. Berikut ditunjukkan data pemberian penghargaan atas efektivitas kerja yang memberikan kepuasan kerja pegawai Disdukcapil.

Tabel 10
Data Pegawai yang Mendapatkan Penghargaan atas Dedikasi Kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Penghargaan	Jumlah Pegawai (Orang)	Keterangan
Pujian	10	Pujian diberikan atas beberapa pegawai yang berprestasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas
Lencana	4	Pemberian lencana penghargaan atas terpilihnya menjadi pegawai teladan dalam pengabdian layanan masyarakat
Piagam	19	Pemberian piagam berupa sertifikat atas kesuksesan mengikuti pelatihan bimbingan teknis informasi teknologi dalam pengelolaan data kependudukan dan catatan sipil

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas menunjukkan ada sebanyak 10 orang pegawai mendapatkan penghargaan berupa pujian atas prestasi yang dicapai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, 4 orang pegawai mendapatkan lencana karena terpilih menjadi pegawai teladan dalam pengabdian layanan masyarakat, dan 19 orang pegawai mendapatkan piagam berupa sertifikat atas kesuksesannya mengikuti pelatihan bimbingan teknis informasi teknologi dalam pengelolaan data kependudukan dan catatan sipil.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari

pemberian penghargaan pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Dalam pelaksanaan aktivitas kerja, sebagai pimpinan saya selalu mendorong setiap pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan efektif. Untuk itu saya senantiasa memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang telah berhasil memberikan pelayanan terbaik. Wujud penghargaan yang saya berikan berupa pujian atas prestasi pelayanan yang berkualitas, memberikan lencana penghargaan dari pegawai yang teladan dalam memberikan pelayanan dan memberikan piagam penghargaan dengan mengutus mengikuti berbagai pelatihan teknis maupun struktural bagi pegawai yang memiliki kelayakan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai upaya untuk meningkatkan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memberikan kepuasan kerja dalam pelayanan kepada masyarakat. Wujud pemberian penghargaan tersebut dapat dilakukan dengan pujian, pemberian lencana dan piagam sebagai bentuk pengakuan atas kepuasan kerja yang telah diwujudkan.

Peneliti melakukan wawancara juga dengan informan pegawai Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menanyakan kepuasannya atas imbalan yang diterima dalam bekerja. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya menjadikan efektivitas kerja sebagai motif untuk mendapatkan penghargaan organisasi atas kepuasan pelayanan yang saya berikan. Wujud daripada penghargaan yang saya dapatkan berupa pengakuan dalam bentuk pujian, pemberian lencana penghargaan atau piagam atas peluang untuk mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menunjang karir saya di bidang pelayanan” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kerja telah diimplementasikan oleh pegawai dengan berupaya mewujudkan efektivitas kerja agar dapat terpenuhi kepuasan kerjanya dan mendapatkan penghargaan dari pimpinan dan organisasi dalam bentuk pujian atas pelayanan yang berkualitas, pemberian lencana penghargaan sebagai pegawai teladan dan mendapatkan sertifikat piagam atas peluang mengikuti berbagai diklat yang berorientasi kepada pemenuhan kepuasan kerja dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja pegawai.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat yaitu Bapak Rusdi yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan apakah pegawai

terlihat puas dengan pekerjaannya sehingga layak mendapatkan penghargaan. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya melihat kesungguhan dari pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik, memberikan indikasi bahwa pegawai tersebut puas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini tidak terlepas dari motif pemberian penghargaan kepada pegawai dengan mendapatkan pujian apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, mendapatkan lencana penghargaan sebagai pegawai teladan dan mendapatkan peluang untuk memperoleh piagam sesuai dengan diklat-diklat penunjang karir di bidang pelayanan” (24 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai masyarakat menilai bahwa efektivitas kerja yang dilakukan oleh pegawai telah terimplementasikan sesuai dengan bentuk penghargaan yang diberikan oleh pimpinan dan organisasi. Penghargaan berupa ujian, pemberian lencana, penghargaan, piagam, sertifikat atas berbagai kegiatan penunjang pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai Disdukcapil telah teraktualisasikan dengan mendapatkan penghargaan dari pimpinan dan organisasi atas kualitas pelayanan yang diberikan, sebagai pegawai teladan dalam memberikan pelayanan dan mendapatkan peluang untuk mengembangkan karir dalam berbagai diklat teknis dan struktural yang diikuti oleh pegawai di bidang pelayanan.

c. Promosi

Promosi adalah wujud dari kepuasan kerja pegawai atas efektivitas kerja yang dilakukan, dengan mengusulkan untuk mendapatkan posisi atau jabatan yang lebih tinggi dari posisi yang diduduki saat ini. Wujud promosi tersebut berupa memberikan kenaikan pangkat, golongan dan mutasi internal pada bidang kerja yang berbeda-beda. Berikut ditunjukkan data pemberian promosi atas efektivitas kerja yang memberikan kepuasan kerja pegawai Disdukcapil.

Tabel 11
Data Pegawai yang Mendapatkan Promosi atas Dedikasi Kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone

Bentuk Promosi	Jumlah Pegawai (Orang)	Keterangan
Kenaikan Pangkat	10	4 orang dari Madya menjadi Penata Muda, 6 orang dari Penata Muda menjadi Pembina
Golongan	14	4 orang dari golongan IIIa menjadi IIIb, 2 orang dari golongan IIIc ke IIIId, 4 orang dari IIIId ke IVa dan 4 orang dari IVa menjadi IVb

Mutasi Internal	8	4 orang Seksi Kerjasama dimutasi ke Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, 2 orang Seksi Pindah Datang Penduduk dimutasi ke Seksi Inovasi Pelayanan dan 2 orang Seksi Pendaftaran Penduduk dimutasi ke Seksi Kelahiran
-----------------	---	---

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bone, 2019

Tabel di atas menunjukkan kegiatan promosi yang diterapkan pada Disdukcapil Kabupaten Bone, terlihat ada 10 orang pegawai yang mendapatkan promosi kenaikan pangkat yaitu 4 orang dari Madya menjadi Penata Muda, 6 orang dari Penata Muda menjadi Pembina. Sementara promosi berupa kenaikan golongan ada 14 orang yaitu 4 orang dari golongan IIIa menjadi IIIb, 2 orang dari golongan IIIc ke IIId, 4 orang dari IIId ke IVa dan 4 orang dari IVa menjadi Ivb. Sedangkan promosi mutasi internal ada 8 orang yaitu 4 orang Seksi Kerjasama dimutasi ke Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, 2 orang Seksi Pindah Datang Penduduk dimutasi ke Seksi Inovasi Pelayanan dan 2 orang Seksi Pendaftaran Penduduk dimutasi ke Seksi Kelahiran.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil untuk menanyakan bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari pemberian promosi kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Petikan wawancara dengan informan:

“Bagi saya dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja pegawai, maka dilakukan promosi sesuai dengan tingkat prestasi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Saat ini telah dilakukan beberapa promosi dalam bentuk kenaikan pangkat, golongan dan mutasi internal untuk pengembangan karir dari masing-masing pegawai terhadap tupoksi yang diembannya dalam memberikan pelayanan kepada publik” (25 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai, pimpinan memberikan promosi kerja untuk mewujudkan kepuasan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini penting dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Selanjutnya peneliti mewawancarai dengan informan Kasubag Umum dan Kepegawaian dengan pertanyaan bagaimana pencapaian prestasi kerja berdasarkan promosi kerja yang diterima pegawai dalam bekerja. Berikut petikan wawancara dengan informan:

“Saya menduduki jabatan ini belum lama, setelah mendapatkan promosi sebagai perwujudan terhadap kepuasan kerja yang saya lakukan. Saya mendapatkan kenaikan pangkat dari penata muda menjadi pembina, dari golongan IVa menjadi IVb yang dimutasikan dari jabatan sebelumnya sebagai seksi informasi administrasi

kependudukan menjadi kepala sub bagian umum dan kepegawaian. Jabatan ini saya dapatkan sebagai promosi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (25 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai bahwa untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai, maka dilakukan promosi jabatan, sehingga pegawai yang dipromosikan dapat mewujudkan kepuasan kerjanya. Mengingat pentingnya promosi jabatan, maka peningkatan kualitas pelayanan mudah diaktualisasikan oleh pegawai kepada masyarakat.

Peneliti juga wawancarai salah seorang masyarakat yaitu Bapak Junaedi yang mendapatkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil untuk menanyakan apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya sehingga layak mendapatkan promosi jabatan. Petikan wawancara dengan informan:

“Saya melihat pegawai yang menduduki saat ini berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai bentuk tanggungjawab promosi jabatan yang diberikan. Efektivitas kerja Disdukcapil juga banyak ditentukan oleh orang yang menduduki jabatan pada kegiatan pelayanan” (25 Januari 2019).

Hasil wawancara dengan informan dapat dimaknai kegiatan pelayanan memerlukan orang yang tepat untuk mewujudkan efektivitas kerja dalam rangka meningkatkan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil, karena itu menjadi pertimbangan untuk senantiasa dilakukan promosi jabatan, sehingga pegawai berpacu untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa efektivitas kerja pada Disdukcapil telah dijalankan dengan baik, sehingga aktualisasi dari efektivitas kerja tersebut perlu mewujudkan kepuasan kerja pegawai dengan memberikan promosi jabatan sesuai dengan tingkat kepangkatan, golongan dan melakukan mutasi internal, sehingga pengembangan karir pegawai Disdukcapil meningkat seiring dengan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

C. Pembahasan

Pembahasan penelitian ini dibahas berdasarkan rumusan penelitian untuk menemukan jawaban secara ilmiah didukung oleh beberapa teori dan konsep yang relevan. Lebih jelasnya dibahas sebagai berikut:

3. Kemampuan Menyesuaikan Diri untuk Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone

Kemampuan menyesuaikan diri dari setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Kemampuan menyesuaikan diri ini meliputi kemampuan pegawai dalam melakukan berbagai bentuk kerjasama, melakukan berbagai bentuk komunikasi dan melakukan bentuk keharmonisan kerja yang harus dikembangkan dalam meningkatkan efektivitas kerjanya.

Efektivitas kerja sangat ditentukan oleh kemampuan menyesuaikan diri dari seorang pegawai untuk mengembangkan dan melakukan berbagai bentuk kerjasama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil. Upaya bentuk kerjasama yang dilakukan oleh setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu memperkenalkan visi dan misi organisasi, mensosialisasikan tugas pokok dan fungsi yang harus diembannya, bekerja berdasarkan orientasi program dan kegiatan, serta senantiasa berpartisipasi dalam melibatkan stakeholder dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan organisasi yang dilakukannya.

Efektivitas kerja dalam kemampuan menyesuaikan diri yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga melakukan berbagai upaya mengembangkan bentuk komunikasi pelayanan. Wujud dari komunikasi pelayanan yang dilakukan berupa komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Pegawai senantiasa melakukan komunikasi secara vertikal dalam mengkomunikasikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kepada atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Komunikasi secara horizontal sangat lazim dilakukan antar pegawai dalam menjalankan pekerjaan secara terpadu. Demikian halnya komunikasi secara diagonal juga dilakukan untuk menginformasikan dan menjelaskan serta memperbincangkan mengenai wujud pelayanan yang melibatkan pimpinan, pegawai dan masyarakat yang dilayani.

Efektivitas kerja berupa menyesuaikan diri yang diterapkan dalam bentuk keharmonisan kerja menjadi penting dan diperlukan untuk menciptakan dan memelihara suasana lingkungan kerja yang kondusif. Pegawai dalam menjalankan pekerjaannya diharuskan untuk menciptakan dan menjaga keharmonisan kerja melalui aktivitas tolong menolong dalam melakukan pelayanan, selalu saling menyapa dalam memberikan pelayanan,

menghormati segala keputusan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan dan saling menghargai dalam menjalankan aktivitas pelayanan dan selalu bersikap toleransi dalam melayani siapa saja baik secara internal dan eksternal dalam bidang pelayanan Disdukcapil.

Berdasarkan pembahasan di atas, ini didukung oleh beberapa teori dan konsep yang terkait pentingnya efektivitas kerja dalam penyesuaian diri pegawai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil. Teori tersebut antara lain teori dinamika organisasi, teori asumsi nilai kerja, konsep diri dan konsep interpretasi layanan.

Teori dinamika organisasi dari Luthans (2017) bahwa efektivitas kerja suatu organisasi sangat tergantung pada dinamikanya. Dinamika organisasi sangat berkaitan dengan visi, misi, tupoksi, program dan kegiatan serta partisipasi keterlibatan berbagai pihak dalam mewujudkan pelayanan yang terbaik. Implikasi dari teori ini memperkuat pentingnya dinamika organisasi diperhatikan dalam mewujudkan efektivitas kerja pegawai dalam mewujudkan penyesuaian dirinya untuk mampu bekerjasama dalam menjalankan pelayanan masyarakat.

Teori asumsi nilai kerja menurut Mondy dan Premeaux (2016) bahwa asumsi nilai kerja dari individu dan organisasi tergantung pada asumsi nilai kerjanya. Maksud dari asumsi nilai kerja adalah bagaimana suatu organisasi mampu memanfaatkan dan menggunakan pegawainya untuk bekerja secara efektif sesuai dengan kemampuan menyesuaikan diri dalam bekerjasama, berkomunikasi dan menciptakan keharmonisan kerja. Implikasi teori ini memperkuat argumen bahwa efektivitas kerja mudah diwujudkan bila setiap anggota organisasi memahami arti penting dari nilai kerja untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Konsep diri dikemukakan oleh Norman (2013) bahwa efektivitas kerja individu dalam suatu organisasi tergantung pada konsep dirinya. Konsep diri yang dimaksud adalah kemampuan dari setiap pegawai untuk mengembangkan dan menyesuaikan diri dalam bekerja pada suatu organisasi. Itulah sebabnya individu organisasi mudah bekerjasama, berkomunikasi dan menciptakan keharmonisan kerja karena memiliki konsep diri. Implikasi dari konsep ini adalah memberikan penguatan dalam membangun konsep diri seorang pegawai dalam melayani masyarakat untuk mewujudkan efektivitas kerjanya.

Konsep interpretasi layanan menurut Devung (2010) bahwa setiap orang memahami pentingnya interpretasi layanan yang efektif. Efektivitas kerja suatu pelayanan adalah memberikan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan orang yang dilayani. Implikasi konsep ini mendorong setiap orang bekerja secara efektif dengan selalu menyesuaikan diri untuk bekerjasama, berkomunikasi dan menciptakan keharmonisan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Prestasi Kerja untuk Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone

Prestasi kerja setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi urgent dan dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Prestasi kerja pegawai ini terimplementasikan dalam kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu pegawai dalam bekerja yang harus diwujudkan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

Efektivitas kerja dari seorang pegawai yang memiliki prestasi kerja selalu menunjukkan kecakapan kerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wujud kecakapan dari seorang pegawai yang dapat berprestasi untuk menghasilkan efektivitas kerja yaitu dengan mengetahui tugas pokok dan fungsi kerjanya, terampil dalam menyelesaikan segala pekerjaan yang diwewenangkan, cepat melakukan tindakan menyelesaikan pekerjaan sesuai ketentuan dan senantiasa meningkatkan kualitas kerja yang berorientasi pada kepuasan kerja. Wujud dari kecakapan ini sangat membantu pegawai untuk berprestasi dalam meningkatkan efektivitas kerjanya.

Efektivitas kerja dari pegawai yang berprestasi juga menunjukkan prestasi kerja dengan memperlihatkan pengalaman kerja yang dimiliki. Ditemukan ada perbedaan antara pegawai yang berpengalaman dalam menjalankan pekerjaan dengan yang belum berpengalaman. Pegawai yang berpengalaman dapat dilihat dari jejak karirnya sesuai masa kerja, tingkat kesenioran, sikap penguasaan kerja, kehandalan dan profesionalisme yang dimilikinya dalam mewujudkan prestasinya untuk mewujudkan efektivitas kerjanya.

Pegawai juga mewujudkan efektivitas kerja dalam berprestasi dapat tercermin dari kesungguhan seorang pegawai menjalankan pekerjaannya. Pegawai yang bersungguh-sungguh dalam bekerja selalu melaksanakan pekerjaan dengan ketulusan niat yang baik dalam bekerja, memperlihatkan keseriusan dalam bekerja dengan penuh konsentrasi yang tinggi, menunjukkan tingkat empati kerja yang tinggi dalam menangani dan mengatasi

masalah kerja serta selalu berupaya bekerja dengan target yang telah direalisasikan. Karena itu kesungguhan dalam bekerja menjadi penentu seseorang berprestasi dalam meningkatkan efektivitas kerjanya.

Pegawa dituntut untuk menjalankan efektivitas kerja yang berprestasi sesuai dengan ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan. Pegawai yang bekerja secara efektif selalu mempertimbangkan waktu kerja yang digunakan dan dimanfaatkan. Pegawai selalu mempertimbangkan waktu masuk kerja, istirahat dan pulang kerja dengan menyesuaikan volume dan kapasitas kemampuannya untuk menyelesaikan serangkaian aktivitas yang menggunakan waktu kerja seperti memberikan pelayanan penyelesaian KTP elektronik, pengurusan KK, akte kelahiran, surat pindah domisili dan keterangan warga negara baru. Artinya semakin orang berprestasi dalam bekerja maka semakin memprioritaskan pentingnya ketepatan waktu bekerja dalam mewujudkan efektivitas kerjanya.

Berdasarkan pembahasan di atas, ini didukung oleh beberapa teori dan konsep yang terkait pentingnya efektivitas kerja dalam prestasi kerja pegawai sesuai dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu dalam bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil. Teori tersebut antara lain teori prestasi terpadu, teori kontribusi hasil kerja dan konsep keunggulan prospektif.

Teori prestasi terpadu dikemukakan Keith (2017) bahwa efektivitas kerja selalu menghasilkan prestasi terpadu. Suatu organisasi membutuhkan orang-orang berprestasi secara terpadu atau komprehensif yaitu orang yang memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan berorientasi target dalam menjalankan pekerjaan. Implikasi teori ini mendorong pengambil keputusan Disdukcapil untuk mewujudkan prestasi terpadu dalam meningkatkan efektivitas kerjanya.

Teori kontribusi hasil kerja menurut Stevant (2016) bahwa kontribusi terbesar dari hasil kerja adalah terwujudnya prestasi kerja yang berorientasi efektif. Adapun bentuk kontribusi hasil kerja yang penting bagi organisasi adalah lahirnya SDM yang memiliki kecakapan di bidang kerjanya, berpengalaman pada pekerjaan yang ditekuninya, mempunyai kesungguhan dalam menjalankan pekerjaan dan selalu berorientasi pada pencapaian target kerja. Implikasi teori ini menganjurkan kepada pengambil keputusan untuk memperhatikan

kontribusi hasil kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam memperlihatkan prestasi kerja sesuai dengan efektivitas yang dilakukan.

Konsep keunggulan prospektif dari Tengkilisin (2014) menyatakan bahwa keunggulan prospektif dalam suatu organisasi adalah prestasi dan efektivitas kerja. Implikasi dari teori ini mendorong setiap pegawai untuk memiliki keunggulan prospektif terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan untuk mendapatkan hasil kerja yang prestasi dan mewujudkan efektivitas kerja.

5. Kepuasan Kerja untuk Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Disdukcapil

Kepuasan kerja setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi esensial dan substansi untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Kepuasan kerja pegawai ini terimplementasikan dalam bentuk perolehan imbalan, penghargaan dan promosi yang menjadi sasaran dari setiap pegawai yang bekerja untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

Efektivitas kerja bagi organisasi sangat diperlukan. Karena itu pegawai di dorong untuk bekerja secara efektif sesuai tingkat kepuasan pegawai dalam mengembang dan menjalankan pekerjaannya sesuai tingkat kepuasan yang dirasakan. Untuk mempertahankan kepuasan kerja pegawai, maka organisasi dan pimpinan memberikan imbalan kerja sesuai dengan hasil kerja yang ditunjukkan dan pembagian hasil kerja yang diperoleh. Pemberian imbalan kerja sangat diperlukan oleh setiap pegawai berupa pemberian insentif dan tunjangan kerja di luar gaji pokok yang harus diterima setiap bulan. Kontribusi imbalan kerja ini sangat menentukan kepuasan kerja pegawai dalam mewujudkan efektivitas kerjanya.

Efektivitas kerja berdasarkan kepuasan kerja pegawai juga tidak terlepas dari andil pemberian penghargaan kerja. Sesungguhnya setiap orang yang bekerja dalam suatu organisasi untuk merasakan kepuasan kerja yang dilakukan tidak terlepas dari adanya pengakuan atau pujian atas hasil kerja yang telah dicapai, pegawai juga telah bekerja dengan baik perlu mendapatkan lencana penghargaan sebagai motif yang mempengaruhi kejiwaan pegawai untuk selalu memahami arti kepuasan kerja. Termasuk pula pemberian piagam atau sertifikat dari peluang berbagai kegiatan diklat yang diikutinya untuk mengembangkan karirnya dalam mewujudkan kepuasan kerja dalam melayani.

Mewujudkan efektivitas kerja dalam kepuasan kerja juga dibutuhkan oleh setiap pegawai yang bekerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk mendapatkan

promosi jabatan. Promosi jabatan ini sangat penting dalam mendukung seseorang untuk memahami kepuasan kerja dalam menghasilkan efektivitas kerja. Setiap pegawai merasa puas dari hasil kerja bila mendapatkan promosi kenaikan pangkat, golongan dan mendapatkan peluang mutasi internal yang lebih prospektif dalam pengembangan karirnya. Itulah sebabnya promosi selalu menjadi pertimbangan untuk mewujudkan kepuasan kerja pegawai dalam meningkatkan efektivitas kerjanya.

Berdasarkan pembahasan di atas, ini didukung oleh beberapa teori dan konsep yang terkait pentingnya efektivitas kerja dalam kepuasan kerja pegawai sesuai dengan perolehan imbalan, penghargaan dan promosi kepada pegawai atas pemberian pelayanan masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil. Teori tersebut antara lain teori kompensasi, teori penghargaan, konsep nilai tambah dan konsep apresiasi.

Teori kompensasi dikemukakan oleh Griffin (2012) bahwa setiap orang yang bekerja memerlukan kompensasi untuk mewujudkan efektivitas kerjanya sesuai pendapatan yang diterima. Artinya untuk mewujudkan kepuasan kerja seseorang diperlukan kompensasi sebagai tujuan seseorang untuk mendapatkan pendapatan dari pekerjaan yang dilakukan, sehingga mendorong efektivitas kerjanya. Implikasi teori ini mengingatkan bahwa pemberian imbalan jasa atas pekerjaan pelayanan yang dilakukan pegawai sangat penting untuk mendorong efektivitas kerja pegawai Disdukcapil.

Teori penghargaan dari Gunds dan Loury (2016) bahwa setiap orang membutuhkan aktualisasi penghargaan atas apa yang dikerjakan sesuai dengan efektivitas kerja yang dihasilkan. Implikasi dari teori ini mendorong kepada setiap pengambil kebijakan untuk memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan dapat menunjukkan kepuasan kerja sesuai efektivitas kerja yang dimiliki dalam memberikan pelayanan di Kantor Disdukcapil.

Konsep nilai tambah menurut Hersey dan Blanchard (2017) bahwa nilai dari suatu pekerjaan adalah menghasilkan imbalan, penghargaan dan pengembangan karir untuk meningkatkan efektivitas kerja. Implikasi teori ini mengharapakan pengambil keputusan untuk selalu memperhatikan pegawai yang memiliki nilai tambah atas prestasi dan kepuasan dalam mewujudkan efektivitas kerja. Efektivitas kerja menjadi penting sebagai nilai tambah bagi setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi seperti Disdukcapil.

Konsep apresiasi menurut Hunt (2017) bahwa setiap orang membutuhkan apresiasi atas kepuasan kerja dan efektivitas kerja yang dihasilkan. Apresiasi ini dapat diberikan kepada setiap pegawai yang dapat menunjukkan kepuasan kerjanya dengan memberikan imbalan jasa berupa insentif dan tunjangan, memberikan penghargaan berupa pujian, pengakuan, pemberianencana dan piagam. Termasuk pula pemberian promosi jabatan ke jenjang yang lebih tinggi dari kenaikan pangkat, golongan dan mutasi internal agar tetap menjalankan pekerjaan secara efektif.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas kerja dinilai dari kemampuan menyesuaikan diri pegawai telah diaktualisasikan pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Kemampuan menyesuaikan diri dari setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Kemampuan menyesuaikan diri meliputi kemampuan pegawai dalam bekerjasama, berkomunikasi dan menciptakan keharmonisan kerja dalam setiap aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
2. Efektivitas kerja dinilai dari pencapaian prestasi kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone. Prestasi kerja setiap pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi menjadi urgent dan dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Prestasi kerja terimplementasikan dalam kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu pegawai dalam bekerja yang diwujudkan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.
3. Efektivitas kerja dinilai dari kepuasan kerja yang dirasakan pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone. Kepuasan kerja pegawai menjadi hal yang esensial dan substansi untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Kepuasan kerja pegawai terimplementasikan dalam bentuk perolehan imbalan, penghargaan dan promosi yang menjadi sasaran dari setiap pegawai yang bekerja untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan kepada:

1. Pihak Pemerintah dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Bone, untuk senantiasa memperhatikan setiap pegawai dalam hal ini bawahannya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat untuk menilai pencapaian efektivitas kerja pegawainya dalam kemampuan menyesuaikan diri, pencapaian prestasi kerja dan peningkatan kepuasan kerjanya.
2. Pihak pegawai Disdukcapil Kabupaten harus mempertahankan efektivitas kerjanya selama ini pada organisasi tempat bekerja melalui kegiatan kerjasama, saling berkomunikasi dan

menjaga keharmonisan kerja sebagai penilaian kemampuan menyesuaikan diri. Selain itu harus meningkatkan kecakapan dalam bekerja, sesuai pengalaman yang dimiliki untuk bersungguh-sungguh dalam menjalankan tupoksi dan menyelesaikannya dengan tepat waktu sehingga prestasi kerja dapat dicapai. Demikian halnya dengan kepuasan kerjanya harus sesuai dengan perolehan imbalan, penghargaan dan promosi yang diberikan pimpinan.

3. Pihak masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil, diharapkan mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku pada Disdukcapil Kabupaten Bone, sehingga dapat terwujud efektivitas kerja pegawai dalam setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Alvero, Marshall, 2016, *Performance by Human Resource Management Handbook*. Published by Ohio University Press.,
- Cleveland, Musk, 2012. *Prestation*. Published by Harper T & Row, New York.
- Dunga, J, 2011. *Performance and Effectivity in Work*. Published by Harper T & Row, New York.
- Devung, George., 2010. *Organizational Behavior*. Prentice Hall Cliffs, New Jersey.
- Gibson, James L., Ivancevich, John, dan Donnelly, James H., 2015. *Fundamental of Management*. Business Publication, Texas.
- Griffin, W. Clay, 2012. *Reinforcement Theory Contingence Management in Motivation by Human Resource*. Wiley, New York.
- Gunds, MC and Loury, Synt, 2016. *Human Resource Management: Prestation Perspektif*. Published by Harper T & Row, New York.
- Hersey, Paul and Blanchard, Kenneth H, 2017. *Management Organizational Behavior, Utilizing Human Resources*. 4th. Ed. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall, Inc.
- Hunt, Briant, 2017. *The Concept Theory of Motivation Factors*. Irwin Inc. New York.
- Keith, Michelle, 2017. *Motivation – Prestation*. Irwin Corp. USA.
- Landy, Anderson and Fart, Gordon, 2012. *Managing Prestation Appraisal System*. Strathclyde Business School, UK.
- Lorenzo, D.C., 2017. *Organization and Satisfaction*. Dalam *Public Administration Review*, Edisi September-Oktober 1995.
- Luthans, M. S, 2017. *Prestation and Work Satisfaction Behavior*. Edisi Kedua, Mc Graw-Hill, New York.
- Mondy, R. Wayne and Premeaux, Robert M., 2016. *Human Resource Management*, Allyn & Bacon.
- Murphy, Maerissa Marsell., 2016. *Incentive In Satisfied of Job*. <http://www.incentivebyemployee>.
- Nelson, Scient., 2017. *Incentive and Satisfied and Spirit Job*. <http://www.incentivebyemployee.com>.
- Norman, David, 2013. *The Effectivity Organization*. Greenwich, CT : JAI Press.
- Norton, Davis, 2011. *Organization and Management*. Routledge and Kegan Paul, London.
- Ohara, Banham, J, 2014. *Development of Prestation by Human Resource Management*. Published by Prentice Hall, New York.
- Rivai, Veithzal, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Robbins, Stephen, P., 2016. *Teori Organisasi. Struktur, Desain dan Aplikasi*. Penerbit Arcan, Jakarta.

- Schemerhorn, French, 2010. *Human Resource in Performance Management*. 2nd Edition, Mas Houghton Mifflin Company, Boston.
- Smith, John, 2010. *Performance and Effectivity of Human Resource*. Published by Harper T & Row, New York.
- Siagian, P. Sondang, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sondakh, Markus, 2012. *Efektivitas Kerja dalam Organisasi*. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Stevant, Wendell and Golt, JR, 2016. *Prestation Management in Organization*. Revision Edition, Mas Houghton Mifflin Company, Boston.
- Stolovitch, Storryl, and Keeps, Storey, 2017. *Managing Resource and Prestation*. Buckingham: Open University Press.
- Stuggart, Hatt, 2015, *The Effectivity and The Role in Management*, New York, John Wiley and Son Inc.
- Sutarto, M, 2013. *Penilaian Efektivitas Kerja SDM: Teori dan Praktrk*. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Tengkilisin, Jonathan, 2014. *Organization and Management*. Routledge and Kegan Paul, London.



Lampiran 1. Instrumen Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN BONE**

Peneliti
AKMAL KASIDI
Nomor Stambuk: 1056 1047 7913

Wawancara → Informan Pegawai

A. Efektivitas Kerja

1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone

2. Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya?

B. Kemampuan Menyesuaikan Diri

1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari kerjasama yang ditunjukkan pada Disdukcapil Kabupaten Bone!

2. Bagaimana bentuk kerjasama pegawai dalam menjalankan tupoksinya?

3. Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari kerjasama yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja!

-
4. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari komunikasi kerja yang terjalin pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

5. Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari komunikasi kerja yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja!

6. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari keharmonisan kerja yang ditunjukkan pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

7. Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja dengan menciptakan keharmonisan kerja?

C. Prestasi Kerja

1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kecakapan yang ditunjukkan pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

2. Apa saja bentuk kecakapan pegawai dalam menjalankan tupoksinya?

3. Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari kecakapan kerja yang ditunjukkan sebagai pencapaian prestasi kerja?

4. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari pengalaman yang dimiliki pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone!

5. Apa saja pengalaman selama bekerja di Disdukcapil?

6. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kesungguhan dalam bekerja yang dimiliki pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

7. Bagaimana kesungguhannya dalam bekerja di Disdukcapil?

8. Bagaimana pencapaian prestasi pegawai dilihat dari ketepatan waktu yang ditunjukkan pegawai dalam bekerja?

9. Bagaimana ketepatan waktu yang ditunjukkan dalam bekerja?

D. Kepuasan Kerja

1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari perolehan imbalan kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

2. Bagaimana kepuasannya atas imbalan yang diterima dalam bekerja?

3. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari pemberian penghargaan pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

4. Bagaimana kepuasannya atas imbalan yang diterima dalam bekerja?

5. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari pemberian penghargaan pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

6. Bagaimana kepuasannya atas penghargaan yang diterima dalam bekerja?

7. Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari pemberian promosi kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone?

8. Bagaimana pencapaian prestasi kerja berdasarkan promosi kerja yang diterima pegawai dalam bekerja?



Wawancara → Informan Masyarakat

1. Bagaimana kerjasama dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

2. Bagaimana komunikasi kerja dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

3. Bagaimana keharmonisan yang tercipta diantara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

4. Bagaimana kecakapan kerja dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

5. Apakah pegawai cukup berpengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

6. Apakah pegawai bersungguh-sungguh bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat?

7. Apakah pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

8. Apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya, sehingga layak mendapatkan imbalan?

9. Apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya sehingga layak mendapatkan penghargaan?

10. Apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya sehingga layak mendapatkan promosi jabatan?



Lampiran 3. Data Pendukung

A. Efektivitas Kerja berdasarkan Kemampuan Menyesuaikan Diri

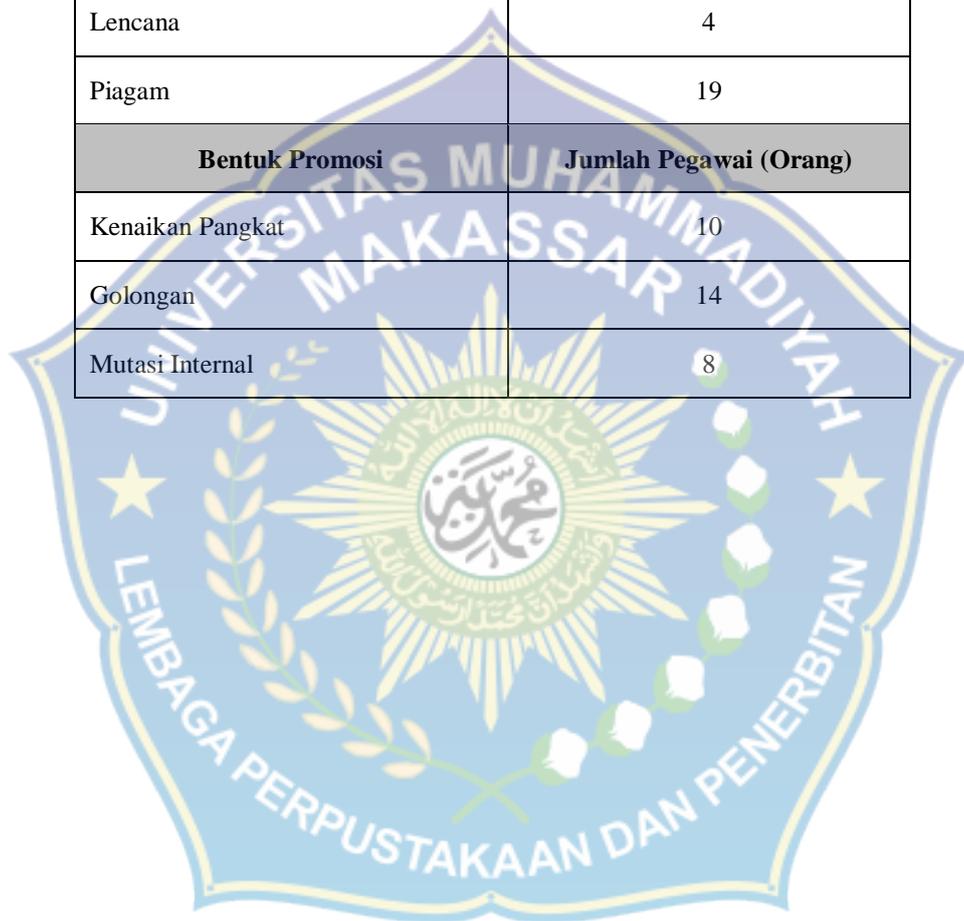
Bentuk Kerjasama	Persentase (%)
Pengenalan visi dan misi organisasi	80
Sosialisasi tupoksi	85
Orientasi program dan kegiatan	75
Partisipasi yang melibatkan stakeholder dan masyarakat	85
Bentuk Komunikasi	Persentase (%)
Vertikal	90
Horizontal	75
Diagonal	95
Bentuk Keharmonisan Kerja	Persentase (%)
Tolong Menolong	85
Menyapa	75
Menghormati	90
Menghargai	85
Toleransi	85

B. Efektivitas Kerja berdasarkan Prestasi Kerja

Bentuk Kecakapan	Persentase (%)
Mengetahui tupoksi kerjanya	90
Terampil dalam bekerja	85
Cepat menyelesaikan pekerjaan	80
Kualitas kerja memuaskan	85
Bentuk Pengalaman	Persentase (%)
Masa kerja	80
Tingkat kesenioran	65
Sikap penguasaan kerja	80
Kehandalan	70
Profesionalisme	70
Bentuk Kesungguhan	Persentase (%)
Ketulusan niat	80
Serius bekerja	85
Empati kerja tinggi	80
Bekerja dengan target	80
Bentuk Ketepatan Waktu	Persentase (%)
Penyelesaian KTP	80
Penyelesaian KK	75
Penyelesaian Akte Kelahiran	75
Penyelesaian Surat Keterangan Pindah	75
Surat Keterangan Warga Negara Baru	75

C. Efektivitas Kerja berdasarkan Kepuasan Kerja

Bentuk Perolehan Imbalan	Besar Imbalan (Rp/bulan)
Insentif	500.000
Tunjangan	500.000
Bentuk Penghargaan	Jumlah Pegawai (Orang)
Pujian	10
Lencana	4
Piagam	19
Bentuk Promosi	Jumlah Pegawai (Orang)
Kenaikan Pangkat	10
Golongan	14
Mutasi Internal	8



Lampiran 4. Hasil Wawancara Informan

HASIL WAWANCARA INFORMAN

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE

Efektivitas Kerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bone

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Efektivitas kerja yang diterapkan pada Disdukcapil dari segi pelaksanaan tupoksi sudah berjalan dengan baik, ini terlihat dari pegawai Disdukcapil telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus berbagai aktivitas pencatatan administratif yang berkaitan dengan kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Kasubag Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Bagi saya sebagai pembantu Kepala Disdukcapil telah melaksanakan tupoksi saya secara efektif. Saya berupaya untuk melakukan pencatatan, pelaporan dan dokumentasi yang berkaitan dengan segala administrasi baik internal maupun eksternal dari Disdukcapil dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam bidang kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya.

“Saya sebagai pelaksana pelayanan di Disdukcapil yang diberikan tupoksi untuk melayani setiap masyarakat yang datang yang mengurus administrasi berkaitan dengan kependudukan dan catatan sipil. Saya berusaha memberikan pelayanan berkaitan dengan KTP elektronik, akte kelahiran, surat pindah, pengurusan KK dan lain sebagainya, sebagai bagian penting dari pelayanan yang harus dilakukan secara efektif” (24 Januari 2019).

Efektivitas Kerja → Kemampuan Menyesuaikan Diri

d. Kerjasama

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari kerjasama yang ditunjukkan pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Selaku kepala dinas di dalam mewujudkan efektivitas kerja dalam kemampuan menyesuaikan diri saya menerapkan bentuk kerjasama dengan berbagai pihak stakeholder dan masyarakat dengan melakukan kerjasama dalam memperkenalkan visi dan misi organisasi, sosialisasi tupoksi, orientasi program dan kegiatan serta partisipasi yang melibatkan stakeholder dan masyarakat. Ini saya lakukan dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja” (24 Januari 2019).

Kasubag Umum dan Kepegawaian

Bagaimana bentuk kerjasama pegawai dalam menjalankan tupoksinya.

“Saya dalam melakukan penyesuaian diri untuk mewujudkan efektivitas kerja, saya diperintahkan oleh Kepala Dinas untuk senantiasa melakukan kerjasama dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan dengan visi, misi, sosialisasi tupoksi, orientasi program dan kegiatan serta partisipasi dengan melibatkan pihak masyarakat untuk mengembangkan efektivitas kerja sesuai yang diharapkan” (24 Januari 2019).

Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari kerjasama yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja.

“Sebagai pegawai saya telah melakukan penyesuaian diri untuk menjalankan program dan kegiatan yang sejalan dengan tupoksi yang saya emban yaitu melakukan pelayanan administratif yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk seperti pengurusan KTP elektronik, penerbitan akte kelahiran, pencatatan kematian, penduduk pindah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan surat keterangan mengenai kependudukan. Ini saya rasakan sudah dijalankan dengan efektif sesuai dengan tuntutan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat” (24 Januari 2019).

Masyarakat → Bapak Rusdi

Bagaimana kerjasama dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“Saya sebagai masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan, waktu saya datang mengurus KTP elektronik saya melihat pegawai sudah bekerjasama sesuai dengan prosedur operasional yang diterapkan. Ada yang mengarahkan untuk mengisi format isian KTP, ada yang melakukan scan mata, scan jari, dan foto. Kemudian ada yang mengakses sistem online ke pusat, saya disuruh menunggu sekitar 1 jam KTP saya bisa langsung jadi. Saya melihat sudah ada bentuk kerjasama dalam penyesuaian diri untuk mewujudkan efektivitas kerjanya” (24 Januari 2019).

e. Komunikasi

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari komunikasi kerja yang terjalin pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Saya dalam melakukan penyesuaian diri dengan dinamika kerja yang harus saya hadapi, saya selalu berkomunikasi dengan bawahan, mengajak rapat, dengar pendapat berkaitan dengan laporan dan menerima hasil evaluasi kerja yang dilakukan oleh pegawai untuk mewujudkan efektivitas kerjanya. Intinya menurut saya setiap pegawai harus diajak untuk berkomunikasi secara vertikal agar pegawai memahami dan memperhatikan pelaksanaan tupoksi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat” (24 Januari 2019).

Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil

Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari komunikasi kerja yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja.

“Saya dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja, saya selalu menyesuaikan diri dengan berbagai kegiatan pelaksanaan kerja melalui komunikasi baik vertikal dengan pimpinan dan berkomunikasi secara horizontal kepada teman sejawat dan secara diagonal atas berbagai wujud pelayanan kepada masyarakat. Bagi saya komunikasi berperan penting dalam menyesuaikan diri untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai seperti saya yang ada di bagian pelayanan” (24 Januari 2019).

Masyarakat → Ibu Sahariah

Bagaimana komunikasi kerja dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“Saya merasakan bagusnya pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai Disdukcapil. Setiap prosedur dan mekanisme pelayanan yang diberikan, pegawai senantiasa berkomunikasi dengan masyarakat khususnya menanyakan urusan apa yang harus dibantu, memberitahu kepada kami apa yang menjadi prasyarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Pegawai juga cepat memberikan pelayanan, ramah, bersahabat dan mau mendengar keluhan yang saya rasakan, dan hal itu direspon dengan berkomunikasi yang baik dan sopan” (24 Januari 2019).

f. Keharmonisan Kerja

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kemampuan menyesuaikan diri dilihat dari keharmonisan kerja yang ditunjukkan pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Bagi saya sebagai Kepala Dinas untuk mewujudkan efektivitas kerja para pegawai saya berusaha untuk menciptakan bentuk keharmonisan kerja yang baik antara semua bawahan saya. Bentuk keharmonisan kerja yang saya aktualisasikan yaitu melakukan aktivitas tolong menolong memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengingatkan kepada setiap pegawai untuk menyapa, menghormati, menghargai dan menumbuhkan toleransi dalam bekerja, dalam memberikan pelayanan kepada publik yang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya yang ditunjukkan sebagai kemampuan menyesuaikan diri dalam organisasi tempat bekerja dengan menciptakan keharmonisan kerja.

“Saya sebagai bawahan yang bertugas dibagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan senantiasa diinginkan oleh pimpinan untuk menjaga dan memelihara keharmonisan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saya dianjurkan untuk tolong menolong, saling menyapa, saling menghormati, menghargai dan bersifat toleran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil” (24 Januari 2019).

Masyarakat → Bapak Junaedi

Bagaimana keharmonisan yang tercipta diantara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Saya melihat efektivitas kerja yang dilakukan oleh pegawai sudah baik. Terlihat pegawai sudah mengembangkan keharmonisan kerja yang ditunjukkan dalam melayani masyarakat seperti saya yang mengurus administrasi kependudukan. Setiap pegawai saya lihat saling tolong menolong, saling menyapa, menghormati dan menghargai satu sama lain dan selalu toleransi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap orang yang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Disdukcapil ini” (24 Januari 2019).



Efektivitas Kerja → Prestasi Kerja

e. Kecakapan

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kecakapan yang ditunjukkan pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Sebagai kepala dinas, saya dalam menilai efektivitas kerja bawahan, saya melihat dari pencapaian prestasi kerjanya. Biasanya saya menilai berdasarkan pengetahuan tentang tupoksi kerjanya, keterampilan kerja yang ditunjukkan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan kualitas kerja yang memuaskan atas pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil” (22 Januari 2019).

Kasubag Umum dan Kepegawaian

Apa saja bentuk kecakapan pegawai dalam menjalankan tupoksinya.

“Saya dalam menjalankan tugas yang diwewenangkan dari Kepala Dinas berupaya untuk bekerja berdasarkan prestasi sesuai dengan tingkat kecakapan yang saya miliki sesuai tupoksi kerja, keterampilan kerja, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan kualitas kerja yang memuaskan. Atas dasar itu, maka menjadi pertimbangan bagi saya untuk terus meningkatkan kecakapan saya dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja” (22 Januari 2019).

Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil

Apa saja yang menjadi penilaian efektivitas kerjanya dilihat dari kecakapan kerja yang ditunjukkan sebagai pencapaian prestasi kerja.

“Saya sebagai pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan berupaya untuk mewujudkan efektivitas kerja dengan berupaya bekerja sesuai tingkat prestasi yang dapat dinilai oleh pimpinan berdasarkan kecakapan yang saya miliki tentang pengetahuan, keterampilan, kecepatan dan kualitas pelayanan yang saya tunjukkan pada masyarakat yang datang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (22 Januari 2019).

Masyarakat → Ibu Maryam

Bagaimana kecakapan kerja dari pegawai dalam kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“Saya sangat respon terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di mana terlihat pelayanannya sudah efektif menurut penilaianku, di mana saya mendapatkan pelayanan dari pegawai yang memiliki pengetahuan melayani, terampil melayani, cepat menyelesaikan pelayanannya dan kualitas pelayanan memuaskan. Buktinya, saya mengurus KTP dan KK hanya beberapa jam sudah selesai dengan catatan semua prasyarat dan ketentuan telah dilengkapi” (22 Januari 2019).

f. Pengalaman

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari pengalaman yang dimiliki pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Saya sebagai kepala dinas dalam mewujudkan efektivitas kerja yang saya lakukan untuk berprestasi tidak terlepas dari pengalaman kerja yang saya miliki. Saat ini masa kerja saya sudah di atas 20 tahun sebagai PNS sudah dianggap senior, karena telah banyak memiliki penguasaan kerja khususnya dalam menjalankan pekerjaan yang handal dan profesional di bidang pelayanan termasuk pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (23 Januari 2019).

Kepala UPTD Disdukcapil

Apa saja pengalaman selama bekerja di Disdukcapil.

“Saya sebagai bawahan dari kepala Disdukcapil, untuk mewujudkan prestasi kerja saya dituntut memiliki pengalaman kerja agar pencapaian hasil kerja saya menjadi efektif sesuai dengan tingkat masa kerja dengan kesenioran di bidang pelayanan, sehingga saya banyak mengetahui penguasaan kerja, cara bekerja yang handal dan profesional di bidang pelayanan” (23 Januari 2019).

Masyarakat → Bapak Junaedi

Apakah pegawai cukup berpengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Bagi saya sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pegawai Disdukcapil, dalam kenyataannya saya melihat pegawai sudah menunjukkan efektivitas kerjanya sesuai prestasi kerja. Seperti pegawai yang memberikan pelayanan kepada saya saya menilainya sangat senior dan menguasai bidang kerja sesuai dengan kehandalan dan profesionalisme kerja dalam melayani” (23 Januari 2019).

g. Kesungguhan

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan prestasi kerja dilihat dari kesungguhan dalam bekerja yang dimiliki pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Saya sebagai kepala dinas berupaya untuk bekerja efektif sesuai dengan kesungguhan yang saya miliki. Wujud dari kesungguhan tersebut yaitu ketulusan niat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, selalu bekerja dengan serius, bekerja dengan penuh empati yang tinggi dan berupaya dengan sungguh-sungguh mencapai target kerja yang diharapkan. Kesungguhan menjadi penting dalam mewujudkan prestasi untuk efektivitas kerja yang diharapkan” (23 Januari 2019).

Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bagaimana kesungguhannya dalam bekerja di Disdukcapil.

“Sebagai bawahan dalam menjalankan tugas saya senantiasa diingatkan oleh pimpinan untuk bekerja secara efektif dengan berupaya berprestasi dalam menjalankan pekerjaan dengan penuh kesungguhan yaitu bekerja dengan ketulusan niat hati yang baik, bekerja serius, bekerja dengan penuh empati dan mengharapkan target dari hasil kerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (23 Januari 2019).

Masyarakat → Bapak Rusdi

Apakah pegawai bersungguh-sungguh bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Sebagai masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Disdukcapil terlihat berdasarkan pengamatan saya bahwa efektivitas kerja pegawai sudah menunjukkan prestasi dalam memberikan pelayanan. Ada kesungguhan dari pegawai untuk menjalankan pekerjaan dengan penuh ketulusan niat, serius melayani, berempati kepada orang yang dilayani dan berupaya untuk mencapai target pelayanan yang diharapkan” (23 Januari 2019).

h. Ketepatan waktu

Kasubag Umum dan Kepegawaian

Bagaimana pencapaian prestasi pegawai dilihat dari ketepatan waktu yang ditunjukkan pegawai dalam bekerja.

“Bagi saya sebagai kasubag umum dalam memberikan pelayanan agar terwujud efektivitas kerja, saya berupaya untuk selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Ketepatan waktu tersebut saya jalankan sesuai prosedur dan mekanisme yang berlaku, sehingga pelayanan yang diberikan tidak terlalu lama bila berkas dilengkapi sesuai dengan prasyarat yang ditentukan seperti dalam memberikan penyelesaian pelayanan KTP, KK, pengurusan surat akte kelahiran, keterangan pindah dan warga negara baru yang biasa saya layani” (23 Januari 2019).

Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Ketepatan waktu yang ditunjukkan dalam bekerja.

“Saya dalam menjalankan pekerjaan melayani selalu mempertimbangkan waktu kerja. Pekerjaan akan efektif bila setiap masyarakat yang datang melayani telah melengkapi berkas dan dokumen pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan prasyarat yang berlaku. Secara prinsip bagi saya melayani adalah menyelesaikan pelayanan tepat waktu di dalam memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pegawai Disdukcapil” (23 Januari 2019).

Masyarakat → Ibu Sahariah

Apakah pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Saya sangat suka dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil karena pelayanan yang diberikan cepat sekali, sehingga kami dalam setiap proses prosedur pelayanan tidak terlalu menunggu lama untuk dilayani. Seperti saya dalam mengurus KTP elektronik saya tunjukkan semua berkas saya dan mengisi formulir yang tersedia, kemudian disuruh masuk ke bagian scan foto, mata dan sidik jari, kemudian menunggu sebentar, tidak lama kemudian saya dipanggil dan diberikan KTP elektronik. Jadi pelayanan yang saya rasakan tidak sampai 1 hari” (23 Januari 2019).



Efektivitas Kerja → Kepuasan Kerja

a. Perolehan Imbalan

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari perolehan imbalan kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan dengan efektif akan memberikan hasil penilaian pelayanan yang sesuai dengan target yang diharapkan, maka pegawai merasa terpenuhi kepuasannya dan hal ini biasa mendapatkan imbalan berupa pemberian insentif dan tunjangan atas pelayanan yang maksimal, yang kisarannya adalah Rp. 500.000 per bulan” (24 Januari 2019).

Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil

Bagaimana kepuasannya atas imbalan yang diterima dalam bekerja.

“Saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berusaha untuk bekerja dengan dedikasi kerja yang tinggi agar dapat mewujudkan kepuasan kerja, sehingga mendapatkan imbalan jasa sesuai kebijakan pimpinan berupa pemberian insentif dan tunjangan yang diterima setiap bulan. Karena itu, kami senantiasa bekerja secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat” (24 Januari 2019).

Masyarakat → Ibu Maryam

Apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya, sehingga layak mendapatkan imbalan.

“Menurut saya, pegawai merasa puas karena mendapatkan imbalan di luar gaji pokoknya, sehingga terkesan pegawai bersungguh-sungguh bekerja dan melayani masyarakat karena memiliki motif untuk mendapatkan imbalan insentif dan tunjangan setiap bulan. Pantaslah kalau pegawai dalam melakukan pekerjaannya berupaya untuk bekerja secara efektif” (24 Januari 2019).

b. Penghargaan

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari pemberian penghargaan pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Dalam pelaksanaan aktivitas kerja, sebagai pimpinan saya selalu mendorong setiap pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan efektif. Untuk itu saya senantiasa memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang telah berhasil memberikan pelayanan terbaik. Wujud penghargaan yang saya berikan berupa pujian atas prestasi pelayanan yang berkualitas, memberikan lencana penghargaan dari pegawai yang teladan dalam memberikan pelayanan dan memberikan piagam penghargaan dengan mengutus

mengikuti berbagai pelatihan teknis maupun struktural bagi pegawai yang memiliki kelayakan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya” (24 Januari 2019).

Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bagaimana kepuasannya atas penghargaan yang diterima dalam bekerja.

“Saya menjadikan efektivitas kerja sebagai motif untuk mendapatkan penghargaan organisasi atas kepuasan pelayanan yang saya berikan. Wujud daripada penghargaan yang saya dapatkan berupa pengakuan dalam bentuk pujian, pemberian lencana penghargaan atau piagam atas peluang untuk mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan untuk menunjang karir saya di bidang pelayanan” (24 Januari 2019).

Masyarakat → Bapak Rusdi

Apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya sehingga layak mendapatkan penghargaan.

“Saya melihat kesungguhan dari pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik, memberikan indikasi bahwa pegawai tersebut puas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini tidak terlepas dari motif pemberian penghargaan kepada pegawai dengan mendapatkan pujian apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, mendapatkan lencana penghargaan sebagai pegawai teladan dan mendapatkan peluang untuk memperoleh piagam sesuai dengan diklat-diklat penunjang karir di bidang pelayanan” (24 Januari 2019).

c. Promosi

Kepala Disdukcapil

Bagaimana efektivitas kerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja dilihat dari pemberian promosi kerja pada Disdukcapil Kabupaten Bone.

“Bagi saya dalam rangka mewujudkan efektivitas kerja pegawai, maka dilakukan promosi sesuai dengan tingkat prestasi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Saat ini telah dilakukan beberapa promosi dalam bentuk kenaikan pangkat, golongan dan mutasi internal untuk pengembangan karir dari masing-masing pegawai terhadap tupoksi yang diembannya dalam memberikan pelayanan kepada publik” (25 Januari 2019).

Kasubag Umum dan Kepegawaian

Bagaimana pencapaian prestasi kerja berdasarkan promosi kerja yang diterima pegawai dalam bekerja.

“Saya menduduki jabatan ini belum lama, setelah mendapatkan promosi sebagai perwujudan terhadap kepuasan kerja yang saya lakukan. Saya mendapatkan kenaikan pangkat dari penata muda menjadi pembina, dari golongan IVa menjadi IVb yang dimutasikan dari jabatan sebelumnya sebagai seksi informasi administrasi kependudukan menjadi kepala sub bagian umum dan kepegawaian. Jabatan ini saya dapatkan sebagai promosi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil” (25 Januari 2019).

Masyarakat → Bapak Junaedi

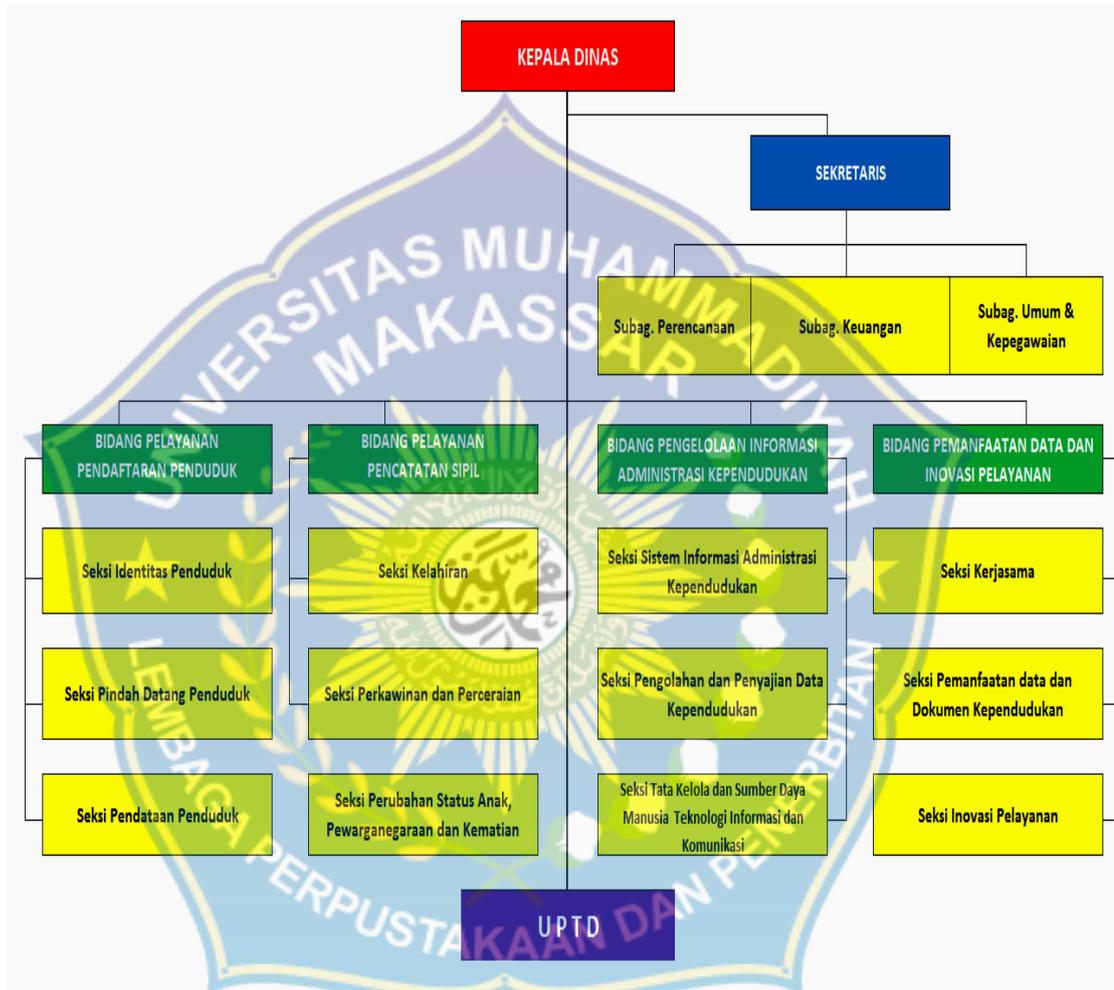
Apakah pegawai terlihat puas dengan pekerjaannya sehingga layak mendapatkan promosi jabatan.

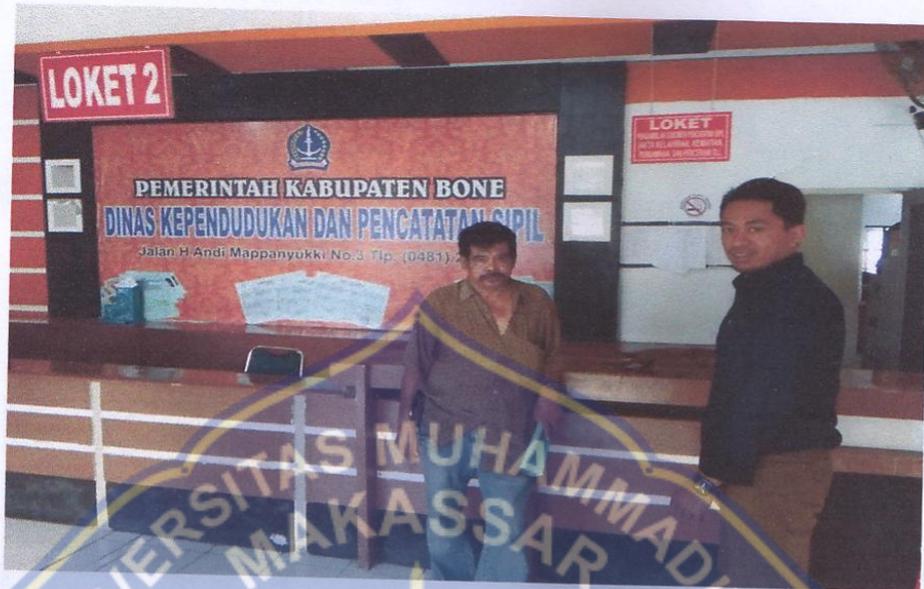
“Saya melihat pegawai yang menduduki saat ini berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai bentuk tanggungjawab promosi jabatan yang diberikan. Efektivitas kerja Disdukcapil juga banyak ditentukan oleh orang yang menduduki jabatan pada kegiatan pelayanan” (25 Januari 2019).



Lampiran 6. Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BONE**





Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Pada DisdukCapil Kabupaten Bone



Kepala Disdukcapil Kabupaten Bone



Pegawai Pada Disdukcapil Kabupaten Bone



Kantor Disdukcapil Kabupaten Bone

RIWAYAT HIDUP



AKMAL KASIDI, Lahir di Bone, pada tanggal 27 April 1994. Buah kasih dari pasangan Ayahanda Aris dan Hasmi Anak Kedua dari tiga Bersaudara. Mulai mendapat pendidikan SD Inpres 12/79 Lappariaja Bone, SMP Negeri 4 Lappariaja Bone, Kemudian melanjutkan pendidikan di MAN 1 Lappariaja Bone kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Unismuh Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Berkat rahmat ilahi Rabbi dan kerja keras serta Doa yang tak terhingga, penulis dapat menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”