

**FUNGSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh : MASRAYANI SIREGAR**

**NPM : 1603100123**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Konsentrasi Administrasi pembangunan**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara oleh :

Nama : **MASRAYANI SIREGAR**

NPM : 1603100123

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Hari, Tanggal : 30 Maret 2021

Waktu : 08.00 s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH., MM

PENGUJI II : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

PENGUJI III : SYAFRUDDIN, S.Sos, MH

(.....)  
(.....)  
(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

## HALAMAN PERSETUJUAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh :

Nama : **MASRAYANI SIREGAR**  
NPM : 1603100123  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Medan, 06 April 2021

Dosen Pembimbing



**SYAFRUDDIN, S.Sos, MH**

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi



**NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd**

Dekan



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP**

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, MASRAYANI SIREGAR, NPM 1603100123, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima

Medan, 06 April 2021

Yang Menyatakan



**MASRAYANI SIREGAR**

# **FUNGSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

**Masrayani Siregar  
1603100123**

## **Abstrak**

Kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara-cara tertentu. Dengan penerapan kepemimpinan transformasional bawahan akan merasa dipercaya, dihargai, loyally dan respek kepada pemimpinnya. Pada akhirnya bawahan akan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan. Tujuan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. Manfaat penelitian ini ialah memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan Ilmu Administrasi Publik, dapat memberikan masukan kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam berfikir dan menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Narasumber penelitian adalah 4 orang dari bidang bagian penyusunan program di Disdukcapil Kota Medan. Hasil dari penelitian mempunyai empat point penilaian yaitu adanya pengaruh ideal dalam membangun visi misi pelayanan, adanya motivasi inspirasi dalam menetapkan standart pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan, adanya stimulasi intelektual dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat, adanya konsiderasi individu. Dari keempat point ini penulis mendapatkan hasil bahwa fungsi kepemimpinan transformasional tidak memberikan pengaruh yang optimal kepada para pegawai di Disdukcapil Kota Medan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Lebih tepatnya penerapan dimensi kepemimpinan transformasional yang dilaksanakan oleh pemimpin di Disdukcapil Kota Medan tidak mencapai optimal.

***Kata kunci: Kepemimpinan Transformasional, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **“Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”**. Shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia dengan adanya Ilmu Pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seseorang yang sangat istimewa, sangat saya cintai dan sayangi kepada orang tua saya yaitu Ayahanda Ahmad Siregar dan Ibunda Masnawati Hutasuhut yang telah mendukung dan membantu saya dalam segala hal. Yang selalu memberikan motivasi serta doa restu kepada saya untuk terus maju mencapai cita-cita dan impian saya. Terimakasih atas semua pengorbanan yang telah Ayah dan Ibu berikan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan pendidikan saya dengan baik dan tepat waktu. Berkat segala doa dan usaha Ayah dan Ibu saya bisa menjadi seseorang yang kuat dan semangat dalam menjalani perkuliahan saya. Terimakasih juga kepada abang kakak saya yang sangat saya sayangi yaitu Aswan Siregar, Pianti Mala Siregar, Anwar Hamdani Siregar, Irwansyah Siregar, Seri Hartati Siregar, dan Rai Prima Siregar yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya. Semoga Ayah, Ibu dan abang kakak selalu dalam lindungan Allah SWT, Aminn ya rabbalal ‘alamiin.

Serta penulis juga mengucapkan banyak terimakasih setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Agussani, M.AP selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.Ip., M.Pd selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., MSP selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Syafruddin S.Sos.,M.H. sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh pegawai staff biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi.
9. Para Pegawai di Dinas Kependudukan Dan catatan Sipil Kota Medan yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
10. Untuk sahabat seperjuangan Nur Aini Sitepu, Ririn Islami, dan Nahriyah Rahmi Pakpahan yang sudah memberikan motivasi, saran, dukungan, doa dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu.
11. Untuk teman kos Rizky Adha Nasution yang telah memberikan doa dan dukungan serta yang selalu menemani sampai selesainya skripsi ini dengan tepat waktu.
12. Untuk teman-teman di balik layar yang tidak bisa penulis sebutkan satupersatu yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis utuk menyelesaikan skripsi tepat waktu.
13. Kepada Seluruh teman-teman kelas D IAN Sore Administrasi Pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah berjuang bersama sampai hari ini.
14. Kepada seluruh angkatan stambok 2016 yang sama-sama berjuang sampai hari ini.

15. Kepada Ananda Ragil Mahendra Batubara terimakasih telah memberikan doa, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga kita semua mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT. Serta tidak lupa penulis juga memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik untuk kedepannya, Amin.

Medan, 5 Maret 2021

Penulis

MASRAYANI SIREGAR

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kepemimpinan Transformasional .....	6
2.2 Pelayanan Publik .....	12
2.3 Administrasi kependudukan .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	16
3.2 Kerangka Konsep .....	16
3.3 Defenisi Konsep .....	18
3.4 Kategorisasi Penelitian .....	19
3.5 Informasi dan Narasumber .....	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.7 teknik Analisis Data .....	20
3.8 lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.9 Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota medan .....	21
3.9.1 motto.....	22
3.9.2 Tugas dan Fungsi .....	22
3.9.3 Struktur Organisasi.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Ppenelitian .....	40
4.1.1 Adanya Idealized influence (pengaruh ideal) dalam membangun visi misi pelayanan.....	41
4.1.2 Adanya Inspirational motivation (motivasi inspirasi) dalam menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan .....	48

4.1.3 Adanya Intellectual stimulation (stimulasi intelektual) dalam meningkatkan responsip pegawai terhadap masyarakat .....	56
4.1.4 Adanya Individualized consideration (konsiderasi individu).....	60
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 Adanya Idiealized influence (pengaruh ideal) dalam membangun visi misi pelayanan.....	65
4.2.2 Adanya Inspirational motivation (motivasi inspirasi) dalam meningkatkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan .....	67
4.2.3 Adanya Intellectual stimulation (stimulasi intelektual) dalam meningkatkan responsip pegawai tehadap masyarakat .....	69
4.2.4 Adanya Individualized consideration (konsiderasi individu).....	70
<b>BAB V PENUTUPAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	17
3.2 Struktur Organisasi.....	38
4.1 Hasil Penelitian .....	52
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>iv</b>
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	78
Lampiran 2. Draft Wawancara .....	79
Lampiran 3. SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi .....	85
Lampiran 4. SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing.....	86
Lampiran 5. SK-3 Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi .....	87
Lampiran 6. SK-4 Surat Undangan Seminar Proposal.....	88
Lampiran 7. SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	89
Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa .....	90
Lampiran 9. Surat Persetujuan Izin Penelitian Mahasiswa .....	91

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi/instansi pemerintahan yang memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan publik, sumber daya manusia juga merupakan kunci sebuah menentukan perkembangan organisasi/instansi pemerintahan. Dalam mencapai tujuannya yaitu memberikan pelayanan prima, maka organisasi/instansi pemerintahan memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik agar kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan dapat meningkat.

Untuk itu diperlukan seorang pemimpin yang memiliki atau melaksanakan fungsi kepemimpinan transformasional. Bass (1998) dalam Swandari (2003:122) mendefinisikan bahwa kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara-cara tertentu. Dengan penerapan kepemimpinan transformasional bawahan akan merasa

dipercaya, dihargai, loyal dan respek kepada pimpinannya. Pada akhirnya bawahan akan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan pemerintahan kepada masyarakat ialah pelayanan administrasi kependudukan. Instansi pemerintahan yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya ialah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Hal ini berdasarkan Peraturan Wali Kota Medan No. 39 Tahun 2017 Tentang Tupoksi Disdukcapil Kota Medan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah tersebut belum prima. Hal ini terbukti dari adanya keluhan dari masyarakat mengenai rekam ganda, tentang pungli, calo, lamanya pembuatan dokumen, perubahan nama. Proses menyamakan data yang berbeda antara ijazah, Kartu Keluarga, E-KTP dan lain-lain. Lalu ada juga masyarakat yang mengeluhkan antrian pelayanan dukcapil. Zudan meminta kadisdukcapil untuk memperbaiki sistem antrian pelayanan. “Itu tolong sistem antrian diperbaiki. Ini bisa dilayani setiap waktu. Tidak usah lagi dibatasi 10 orang atau berapa. Karena online, layani saja semuanya. Kan orangnya tidak usah datang,” katanya. (*Tim Media Saber Pungli*. 2020. <https://saberpungli.id/dukcapil-terima-banyak-keluhan-e-ktp-hingga-pungli/25-oktober2020>)

Dari data yang di dapat dari Disdukcapil Kota Medan tahun 2021 bahwa pencapaian kerja yang dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil Kota Medan pada tahun 2019 dan 2020 tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini

terbukti dari jumlah kepemilikan KTP di kota Medan tahun 2019 ialah 1.694.679 jiwa sedangkan target menentukan sebesar 2.297.804 berarti pencapaian kinerja Disdukcapil tahun 2019 ialah 74% . Sedangkan tahun 2020 jumlah kepemilikan KTP ialah 1.783.054, padahal target menentukan sebesar 2.497.804 berarti pencapaian kinerja Disdukcapil Kota Medan tahun 2020 ialah 71%. Pencapaian kinerja tahun 2020 menurun dari tahun 2019. (*sumber: Renstra Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Medan Tahun 2016-2021*)

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Sehingga diperlukan seorang pemimpin yang memiliki atau melaksanakan fungsi kepemimpinan transformasional.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : “Bagaimana Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan?”

## **1.3. Tujuan Masalah**

Tujuan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan Ilmu Administrasi Publik disamping penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai penelitian selanjutnya.
- b) Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
- c) Memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam berfikir dan menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini mengemukakan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini mengemukakan Teori Kepemimpinan Transformasional, Teori Pelayanan Publik, Teori Administrasi Kependudukan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan/narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, dan deskripsi ringkas objek penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan penyajian data yang diperoleh dari lapangan dan atau berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dari hasil analisis data dan selanjutnya dikemukakan beberapa saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformational dibangun dari dua kata yaitu kepemimpinan (*leadership*) dan transformasional. Istilah tranformasional berasal dari kata *to transform*, yang bermakna mentransformasikan atau mengubah sesuatu menjadi lebih baru dan berbeda, misalnya mentransformasikan visi menjadi realita, atau mengubah sesuatu yang potensial menjadi aktual.

Komariah dan Triatna (2008:80) menyebutkan bahwa kepemimpinan transformasional dapat dilihat secara mikro maupun makro. Secara mikro kepemimpinan transformasional merupakan proses mempengaruhi antar individu, sementara secara makro merupakan proses memobilisasi kekuatan untuk mengubah sistem sosial dan mereformasi kelembagaan. Selanjutnya Bass (1998) dalam Swandari (2003:122) mendefinisikan bahwa kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara-cara tertentu. Dengan penerapan kepemimpinan transformasional bawahan akan merasa dipercaya, dihargai, loyal dan respek kepada pimpinannya. Pada akhirnya bawahan akan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan.

Menurut O'Leary (2001:27) kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang digunakan oleh seseorang manajer bila ia ingin

suatu kelompok melebarkan batas dan memiliki kinerja melampaui status *quo* atau mencapai serangkaian sasaran organisasi yang sepenuhnya baru. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi bawahan untuk berbuat lebih baik dari apa yang bisa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja.

Kepemimpinan transformasional dapat diukur dari efek hubungan/ relasi yang dijalin antara pimpinan tersebut dengan para bawahannya. Para Pengikut kepemimpinan transformasional merasa adanya kepercayaan, kekaguman, kesetiaan, hormat, terhadap pemimpin tersebut serta mereka termotivasi untuk melakukan lebih baik daripada yang awalnya diharapkan terhadap mereka. Pemimpin tersebut mentransformasi dan memotivasi bawahannya dengan: a) membuat mereka sadar akan hasil pekerjaannya, b) mendorong mereka untuk lebih mementingkan organisasi atau tim dibandingkan dengan kepentingan diri sendiri, c) mengaktifkan kebutuhan-kebutuhan mereka yang lebih tinggi.

Berkaitan gambaran di atas, Bass dan Avolio (1994) (Sunarsih 2001:106) mengemukakan empat dimensi kepemimpinan transformasional yakni: idealized influence, inspiration motivation), intellectual stimulation), dan individual consideration:

- Dimensi pertama, *idealized influence* (pengaruh ideal). Pemimpin dengan karakter ini adalah pemimpin yang memiliki karisma dengan

menunjukkan pendirian, menekankan kepercayaan, menempatkan diri pada isu-isu yang sulit, menunjukkan nilai yang paling penting, menekankan pentingnya tujuan, komitmen dan konsekuen etika dari keputusan, serta memiliki visi dan *sence of mission*. Dalam hal ini pimpinan mampu menyihir bawahan untuk bereaksi mengikuti pimpinan. Dalam bentuk konkret kepemimpinan ini ditunjukkan melalui perilaku pemahaman terhadap visi misi organisasi mempunyai pendirian yang kokoh, komitmen dan konsisten terhadap setiap keputusan yang telah diambil dan menghargai bawahan. Dengan kata lain pemimpin transformasional menjadi *role model* yang dikagumi, dihargai, dan diikuti oleh bawahannya.

- Dimensi kedua, *inspirational motivation* (motivasi inspirasi). Pemimpin mempunyai visi yang menarik untuk masa depan, menetapkan standar yang tinggi bagi para bawahan, optimis dan memiliki antusiasme, memberikan dorongan dan arti terhadap apa yang perlu dilakukan. Dalam kepemimpinan ini, pimpinan mampu menerapkan standar yang tinggi sekaligus mampu mendorong bawahan untuk mencapai standar tersebut. Karakter seperti ini mampu membangkitkan rasa optimis dan antusias bawahannya.
- Dimensi ketiga, disebut *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual). Pemimpin mendorong bawahan untuk lebih kreatif, menghilangkan keengganan bawahan untuk mengeluarkan ide-idenya dan dalam menyelesaikan permasalahan menggunakan pendekatan-pendekatan baru

dengan menggunakan intelegensi dan alasan-alasan rasional. Dalam hal ini pimpinan mampu mendorong bawahan untuk menemukan cara kerja baru yang lebih efektif dalam menyelesaikan masalah.

- Dimensi yang keempat adalah *individualized consideration* (konsiderasi individu). Pemimpin memperlakukan orang lain sebagai individu, mempertimbangkan kebutuhan individual dan aspirasi-aspirasi, mendengarkan, mendidik dan melatih bawahan. Pemimpin yang memberikan perhatian personal terhadap bawahannya. Pemimpin harus memiliki kemampuan berhubungan dengan bawahan (*human skill*), dan berupaya untuk pengembangan karier bawahan. Dalam hal ini pimpinan mampu melihat potensi, prestasi, dan kebutuhan bawahan serta memfasilitasinya.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka esensi mendalam dari kepemimpinan transformasional mencakup tiga komponen penting yaitu: (1) karisma, (2) stimulasi intelektual, dan (3) perhatian yang diindividualisasi, dan (4) Inspirasional.

Revisi baru tentang teori kepemimpinan transformasional yang lain disebut dengan inspirasi atau "*Motivasi Inspirasional*" (Bass & Avolio, 1990) dalam Tim Dosen Jurusan Administrasi pendidikan (2010:31). Motivasi inspirasional didefinisikan sebagai langkah pimpinan dalam mengkomunikasikan sebuah visi yang menarik, menggunakan simbol-simbol untuk memfokuskan usaha-usaha bawahan dan memodelkan perilaku-perilaku yang sesuai. Berdasarkan hasil kajian literatur yang dilakukan,

Northouse (2001) menyimpulkan bahwa seseorang yang dapat menampilkan kepemimpinan transformasional ternyata dapat lebih menunjukkan sebagai seorang pemimpin yang efektif dengan hasil kerja yang lebih baik. Burns menyatakan bahwa model kepemimpinan transformasional pada hakikatnya menekankan seorang pemimpin perlu memotivasi para bawahannya untuk melakukan tanggung jawab mereka lebih dari yang mereka harapkan.

Dari banyak uraian di atas menggambarkan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan faktor penentu yang dapat mempengaruhi sikap, persepsi, perilaku dan kinerja para pegawai dimana terjadi peningkatan kepercayaan kepada pemimpin, peningkatan motivasi, kepuasan kerja dan mengurangi konflik dalam organisasi. Dengan demikian, pemimpin transformasional merupakan pemimpin yang karismatik dan mempunyai peran sentral dan strategis dalam membawa organisasi mencapai tujuannya. Pemimpin transformasional juga harus mempunyai kemampuan untuk menyamakan visi masa depan dengan bawahannya, serta mempertinggi kebutuhan bawahan pada tingkat yang lebih tinggi dari pada apa yang mereka butuhkan. Menurut Bass (1990) dalam Swandari (2003:122), pemimpin transformasional harus mampu membujuk para bawahannya melakukan tugas-tugas mereka melebihi kepentingan mereka sendiri demi kepentingan organisasi yang lebih besar.

Konsep kepemimpinan transformasional ini mengintegrasikan ide-ide yang dikembangkan dalam pendekatan-pendekatan watak (*trait*), gaya (*style*) dan kontingensi, dan juga konsep kepemimpinan transformasional

menggabungkan dan menyempurnakan konsep-konsep terdahulu yang dikembangkan oleh ahli-ahli sosiologi dan ahli-ahli politik. Beberapa ahli manajemen menjelaskan konsep-konsep kepemimpinan yang mirip dengan kepemimpinan transformasional sebagai kepemimpinan yang karismatik, inspirasional dan yang mempunyai visi (*visionary*). Meskipun terminologi yang digunakan berbeda, namun fenomena-fenomena kepemimpinan yang digambarkan dalam konsep-konsep tersebut lebih banyak persamaannya daripada perbedaannya. Bryman (1992) dalam Swandari (2003:115) menyebut kepemimpinan transformasional sebagai kepemimpinan baru (*the new leadership*), sedangkan Sarros dan Butchatsky (1996) dalam Swandari (2003:118) menyebutnya sebagai pemimpin penerobos (*breakthrough leadership*). Disebut sebagai penerobos karena pemimpin semacam ini mempunyai kemampuan untuk membawa perubahan-perubahan yang sangat besar terhadap individu-individu maupun organisasi dengan jalan: memperbaiki kembali (*reinvent*) karakter diri individu-individu dalam organisasi ataupun perbaikan organisasi, melakukan langkah awal dalam proses penciptaan inovasi, mereview kembali struktur terkait proses dan nilai-nilai organisasi agar lebih baik dan lebih relevan, dengan cara-cara yang menarik dan menantang bagi semua pihak yang terlibat, dan mencoba untuk merealisasikan tujuan-tujuan organisasi yang selama ini dianggap tidak mungkin dilaksanakan. Pemimpin penerobos memahami pentingnya perubahan-perubahan yang mendasar dan besar dalam kehidupan dan pekerjaan mereka dalam mencapai hasil-hasil yang diinginkannya. Pemimpin

penerobos mempunyai pemikiran yang metanoia, dan dengan bekal pemikiran ini sang pemimpin mampu menciptakan pergeseran paradigma untuk mengembangkan praktek-praktek organisasi yang sekarang dengan yang lebih baru dan lebih relevan. Lebih mendalam makna *metanoia* berasal dari kata Yunani *meta* yang berarti perubahan, dan *nous/noos* yang berarti pikiran.

## **2.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat (Lembaga Administrasi Negara).

Sementara Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa; Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004).

Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah: 1) Partisipatif; 2) Transparan; 3) Responsif; 4) Tidak diskriminatif; 5) Mudah dan Murah; 6) Efektif dan efisien; 7) Aksesibel; 8) Akuntabel; dan 9) Berkeadilan.

Prinsip-prinsip pelayanan prima antara lain :

- 1) Responsif terhadap pelanggan / memahami pelanggan. Pelaksanaan survei pelanggan, penyediaan kotak saran dan pengaduan untuk menjangkau informasi dan keluhan, merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 2) Membangun visi dan misi pelayanan. Pembangunan visi dan misi pelayanan penting untuk mempermudah pelaksanaan pengukuran kinerja. Visi dan misi pelayanan dapat dibuat tersendiri, dengan mengacu pada visi misi organisasi. Namun dapat pula menggunakan visi dan misi organisasi yang sudah ada, sepanjang visi dan misi tersebut memperhatikan pemberian pelayanan yang berkualitas.

- 3) Menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan, sebagai dasar pemberian pelayanan.
- 4) Pemberian pelatihan dan pengembangan pegawai terkait bagaimana memberikan pelayanan yang baik, serta pemahaman tugas dan fungsi organisasi.
- 5) Memberikan apresiasi kepada pegawai yang telah melaksanakan tugas pelayanannya dengan baik.

### **2.3. Administrasi Kependudukan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan pengertian administrasi menurut Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan bagian dari pemerintahan yang

mana setiap kabupaten/kota mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa E-KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi – instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Menurut Maleong (2006:5) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perilaku individu dan sekelompok orang.

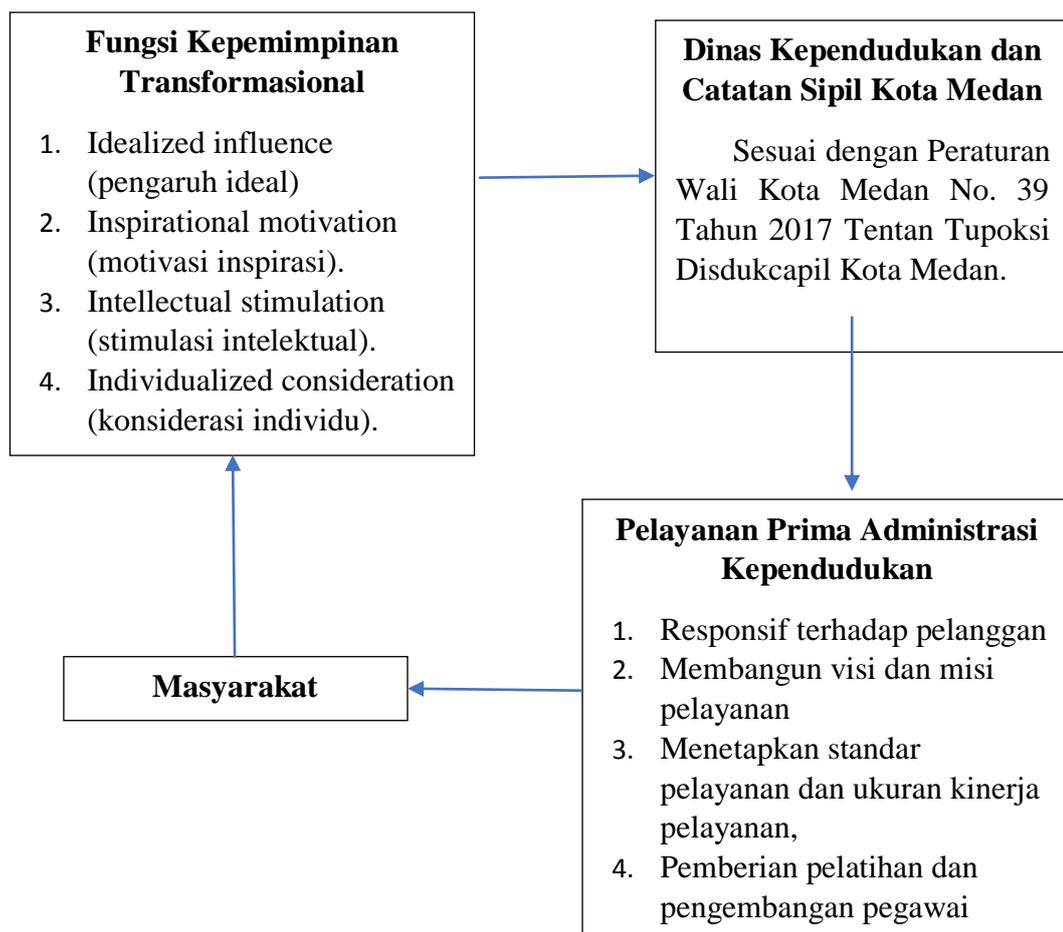
Penelitian kualitatif yang dapat di simpulkan dari efisiensi para ahli adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dan lain-lain. Dengan cara deksriptif analisis kualitatif suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan memanfaatkan wawancara terbuka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

#### **3.2. Kerangka Konsep**

Nawawi (1992:43) bahwa kerangka konsep ini disusun sebagai perkiraan tertulis dari hasil yang akan dicapai setelah dianalisis secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki. Berdasarkan landasan teori yang dimiliki sebagai dasar

pijakan yang jelas dan pengembangan teori maka konsep yang dapat digunakan dan disusun model teoritis sebagai berikut :

**Kerangka Konsep dari Fungsi Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan**



### 3.3. Definisi Konsep

Konsep Singarimbun (1995: 33) merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Adapun konsep penelitian ini adalah :

- Kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara-cara tertentu. Dengan penerapan kepemimpinan transformasional bawahan akan merasa dipercaya, dihargai, loyal dan respek kepada pemimpinnya. Pada akhirnya bawahan akan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan.
- Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### 3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan apa yang menjadi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dari penelitian ini adalah :

- a) Adanya *Idealized influence* (pengaruh ideal) dalam membangun visi misi pelayanan.
- b) Adanya *Inspirational motivation* (motivasi inspirasi) dalam menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan.
- c) Adanya *Intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat.
- d) Adanya *Individualized consideration* (konsiderasi individu).

### 3.5. Informan dan Narasumber

Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini merupakan orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang mampu mengetahui informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan, antara lain :

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan	Pendidikan
1.	Adisti Maritadinda Admar, ST,M.Si	Perempuan	38 Tahun	Kepala Sub Bagian Penyusunan Program	S2
2.	Pratiwi Ningrum, S.A.P	Perempuan	35 Tahun	Staff Sub Bagian Penyusunan Program	S1
3.	Siti Arnisah, SE	Perempuan	45 Tahun	Staff Sub Bagian Penyusunan Program	S1

4.	Nurhaida Hsb, A.Md	Perempuan	47 Tahun	Staff Sub Bagian Penyusunan Program	D3
----	--------------------	-----------	----------	---	----

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Data Primer yaitu data yang didapatkan secara langsung pada lokasi penelitian, langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara.
- b) Data Sekunder yaitu pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang ada di lapangan yang diteliti dan diperoleh dari buku, jurnal dan lain-lain sesuai dengan judul yang bersumber dari perpustakaan.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Proses analisis kualitatif ini dilakukan dalam tahapan sebagai berikut:

#### a. Reduksi Data

Sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.

#### b. Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberkemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan data disajikan secara.

c. Menarik Kesimpulan

Proses mencari kesimpulan arti benda-benda, mencatat keteraturan, polapola proposal peneliti. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk disimpulkan.

### **3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian si penulis berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Pencipil Kota Medan Jl. Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kec. Medan petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

Waktu penelitian si penulis dilaksanakan pada bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Maret tahun 2021.

### **3.9. Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

### **3.9.1. Motto**

Motto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah :

“Melayani dengan Sepenuh Hati”

### **3.9.2. Tugas dan Fungsi**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kota Medan melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas membantu Walikota Medan melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pelaksana kebijakana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksana evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

4. Pelaksana administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
5. Pelaksana tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang – undangan; dan
6. Pelaksana fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Medan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Untuk memungkinkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sesuai Peraturan Wali Kota Medan No. 39 Tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan memiliki susunan organisasi sebagai berikut :

1. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Dinas di bidang ketatausahaan yang meliputi pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumah tanggaan dan urusan lainnya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan program dan kegiatan kesekretariatan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;

- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup kesekretariatan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan /pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup kesekretariatan berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- d. Pengordinasian penyusunan rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan lingkup Dinas;
- e. Fasilitasi, supervise, dan pengintegrasian pelaksanaan tugas Bidang yang meliputi perumusan kebijakan , bahan rencana program dan kegiatan , standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup Dinas sesuai dengan usulan Bidang berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- f. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan meliputi keuangan, perlengkapan, penyusunan program dan kegiatan, kepegawaian, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, analisa peraturan, tata

naskah dinas, penataan kearsipan, kerumahtanggaan, kehumasan, dan umum lainnya lingkup dinas agar terciptanya pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan lancar;

- g. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat atas pelayanan public;
- h. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup kesekretariatan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya berdasarkan atas peraturan perundangundangan;
- i. Pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum;
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Penyusunan Program

- Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang pelayanan dan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing.

Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
  1. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
  2. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk atas peraturan perundang uandangan;
  3. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

4. Pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
6. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
7. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
9. Pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
10. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas; dan
11. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :

- a. Seksi Identitas Penduduk;
- b. Seksi Pindah Datang Penduduk;

c. Seksi Pendataan Penduduk.

- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup Catatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi antara lain :

1. Perencanaan program dan kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
2. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup bidang pelayanan pencatatan sipil untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
3. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/ pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
4. Pelaksanaan penyusunan perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;

5. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
6. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil dan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
7. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
8. Pengendalian evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
9. Pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
10. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas; dan
11. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Seksi Kelahiran;
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang pengendalian dan pengawasan, serta penyuluhan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Untuk melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi antar lain :

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan atas peraturan perundang undangan;

- d. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis lingkup bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan , pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- f. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- g. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian Inggkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- h. Penyusunan bahan pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang undangan;

- i. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas; dan
- j. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari :

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data;
- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.

- Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang data dan inovasi pelayanan. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;

- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakkan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Bidang pemanfan Data dan Inovasi Pelayanan berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- d. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis lingkup Data Dan Inovasi Pelayanan;
- e. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- h. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- i. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan , unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya yang di koordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan atas peraturan perundang undangan;

- j. Pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- k. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada Kepala Dinas ; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :

- a. Seksi Kerja Sama
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- c. Seksi Inovasi Pelayanan

- Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok jabatan fungsional ini mempunyai fungsi antara lain :

1. Kelompok Jabatan Fungsional Dan Pelaksana sebagaimana dimaksud terdiri atas sejumlah tenaga fungsional dan pelaksana.
2. Ketentuan mengenai Kelompok Jabatan Fungsional Dan Pelaksana mengacu kepada peraturan perundang undangan.

3. Kepala Dinas dapat menempatkan Jabatan Fungsional berdasarkan atas standar kebutuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
4. Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh tenaga fungsional senior.
5. Jumlah tenaga fungsional dan pelaksana ditentukan berdasarkan atas analisis kebutuhan dan analisis beban kerja.

#### Tata Kerja

- Untuk memelihara dan terjaganya tugas dan fungsi Dinas selaku unsure pelaksana urusan pemerintahan, maka pelaksanaan tugas dan fungsi diharuskan untuk memiliki standar operasional prosedur yang jelas, terukur, dan kredibel.
- Koordinasi antar SKPD/Unit kerja dilaksanakan secara intensif agar terjalin hubungan kerja yang optimal dan terhindar dari duplikasi program dan kegiatan, dan apabila terdapat potensi duplikasi maka yang menjadi prioritas adalah program dan kegiatan Dinas selaku unsure pelaksana urusan pemerintahan.
- Dalam melaksanakan tugas maka Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi, dan Kelompok Jabatan Fungsional Dan Pelaksana wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing masing maupun antar

SKPD/unit kerja dilingkungan Pemerintah Daerah serta dengan instansi lain diluar Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas masing masing.

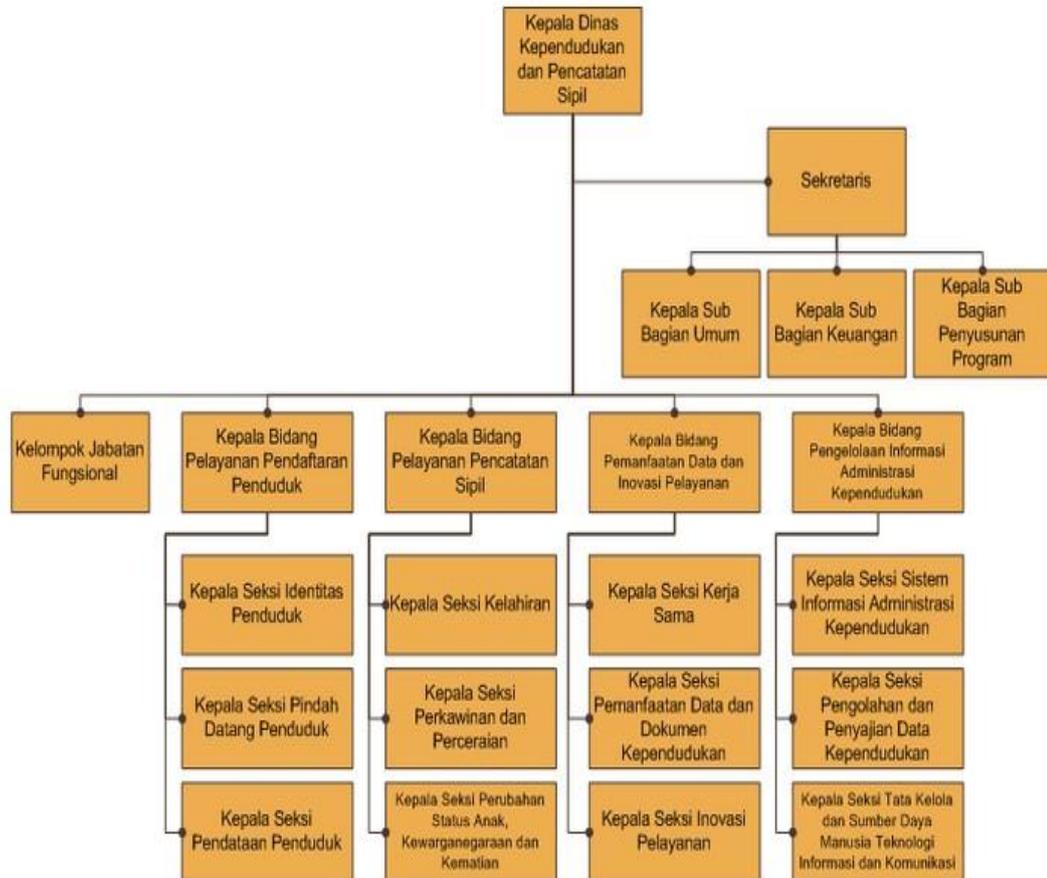
- Kepala Dinas, Seketaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi, wajib mengawasi bawahannya masing masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah langkah yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
- Kepala Dinas, Seketaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi, bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan masing masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- Kepala Dinas, Seketaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing masing dan menyiapkan laporan tepat pada waktunya.
- Setiap laporan yang diterima Kepala Dinas, Seketaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi dari bawahannya wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya.
- Dalam penyampaian laporan masing masing kepada atasan, tembusan laporan wajib disampaikan kepada SKPD/unit kerja lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

- Dalam melaksanakan tugas bahwa Kepala Dinas, Seketaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi memberikan bimbingan kepada bawahan masing masingadakan rapat dan wajib berkala.
- Dalam hal pelaksanaan pengendalian, evaluasi, dan penilaian perangkat daerah mitra koordinasi dilaksanakan minimal satu kali dalam satu tahun.
- Hasil pengendalian evaluasi, dan penilaian perangkat daerah mitra koordinasi dapat dijadikan sebagai bahan bagi Walikota untuk melakukan pembinaan, pemberian penghargaan, dan penghukuman (reward and punishment) terhadap perangkat daerah.

### **3.9.3. Struktur Organisasi**

Diatur dalam Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur penunjang pemerintah kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah sebagai berikut :

**Gambar Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Medan**



*sumber: DisDukcapil Kota Medan, 2020*

- Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Medan

Pejabat	Jumlah
Kepala Dinas	1 Orang
Sekretaris	1 Orang
Kepala Bidang	4 Orang

Kasi/Kasubid	15 Orang
Staf ASN	111 Orang
Staf Non ASN	68 Orang
Jumlah	200 Orang

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh selama penelitian serta hasil wawancara pada tanggal 24 Januari 2021 sampai dengan tanggal 5 Februari 2021 dengan beberapa Narasumber di Disdukcapil Kota Medan yaitu :

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan	Pendidikan
1.	Adisti Maritadinda Admar, ST,M.Si	Perempuan	38 Tahun	Kepala Sub Bagian Penyusunan Program	S2
2.	Pratiwi Ningrum, S.A.P	Perempuan	35 Tahun	Staff Sub Bagian Penyusunan Program	S1
3.	Siti Arnisah, SE	Perempuan	45 Tahun	Staff Sub Bagian Penyusunan Program	S1
4.	Nurhaida Hsb, A.Md	Perempuan	47 Tahun	Staff Sub Bagian Penyusunan Program	D3

Berikut hasil wawancara yang didapatkan dari narasumber tersebut :

#### **4.1.1. Adanya *Idealized influence* (pengaruh ideal) dalam membangun visi misi pelayanan.**

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST,M.Si selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum'at, tanggal 28 Januari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Menurut saya visi misi disdukcapil mengikuti visi misi Walikota Medan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sasarannya agar kualitas layanan kependudukan menjadi optimal dan prima. Jadi visi misinya mendukung kinerja visi misi wali kota Medan. Dengan cara mempengaruhinya dengan mengarahkan agar mengerjakan tupoksinya masing-masing, kita menjalankan tupoksi dengan bertanggung jawab caranya bertanggung jawab mengisi laporan SKP tiap bulan, karena dalam satu tahun kita buat target kerja, perbulannya kita membuat SKP sesuai enggak dengan target kerja , itu secara elektronikny yang kita pertanggung jawabkan k3 BKD agar gaji dan tunjangan kita keluar, tapi secara tupoksi pertanggung jawabannya kita punya perjanjian kinerja dengan kepala dinas. Menurut saya semaksimal mungkin tapikan cara pandang orang maksimal itu beda yang jelas tugas kita menyelesaikan, masalah maksimalnya tergantung bagaimana kepala dinas puas atau tidak dengan yang sudah saya lakukan, terpenting saya sudah melakukan semaksimal mungkin agar para bawahan saya melakukan sesuai dengan visi misi Disdukcapil Medan. Hambatannya,*

*mungkin apa yang menjadi pengertian saya belum tentu bawahan saya mengerti artinya, saya perlu menjelaskan kembali apa yang seharusnya dilaksanakan. Jadi kendalanya paling itu saya cuman penyesuaian kerja saya dengan anggota saya ritmenya harus sejalan, menyelaraskan ritme kerja itu butuh waktu, mungkin kalau anggota kita yang biasa masih mengerti kalau anggota yang baru, saya bawa lari yang ada dia akan terseret-seret. Jadi kendalanya yaitu adaptasi. Saya membuat jadwal kerja , tiap bulannya kita ada duduk bersama untuk membicarakan atau berdiskusi agar adaptasi tersebut bisa berjalan dengan baik. Karena kita kerjanya timwork bukan berdiri sendiri agar tercapainya target kerja yang kita inginkan sesuai dengan visi misi Disdukcapil Medan”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Pratiwi Ningrum, S.A.P selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Senin, tanggal 1 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Berdasarkan dengan visi misi dari Walikota Medan yaitu, tujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sasarannya agar kualitas layanan kependudukan menjadi optimal dan prima. Jadi visi misi Disdukcapil Kota Medan mendukung kinerja visi misi walikota Medan. Mengarahkan kami melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksi kami, dan di pertanggungjawabkan dengan mengisi laporan SKP tiap bulan, karena dalam satu tahun kita buat target kerja, itu secara elektroniknya yang kita pertanggung jawabkan ke BKD agar gaji dan*

*tunjangan kita keluar, tapi secara tupoksi pertanggungjawabannya kita punya perjanjian kinerja dengan kepala dinas. Menurut saya, atasan saya sudah melakukan yang terbaik dalam mengarahkan kami agar pekerjaan kami sesuai dengan tupoksi yang telah ditentukan dan mencapai perjanjian kinerja yang telah ditentukan oleh kepala dinas. Kekurangannya ialah kadang kami sulit beradaptasi dengan cara berpikir dan ritme kerja atasan kami. Saya berharap atasan kami bisa menjelaskannya dengan metode yang tepat mengenai cara berpikir dan arahan koordinasi yang mudah kami pahami. Dan saya harap agar atasan lebih memaklumi para pegawai yang membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan hal tersebut.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Siti Arnisah, SE selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Rabu, tanggal 3 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Sesuai dengan visi misi dari Walikota Medan yaitu, tujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sasarannya agar kualitas layanan kependudukan menjadi optimal dan prima. Jadi visi misinya mendukung kinerja visi misi wali kota Medan. Atasan saya selalu mengarahkan agar kami melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksi kami, kita menjalankan tupoksi dengan bertanggung jawab caranya bertanggung jawab mengisi laporan SKP tiap bulan, karena dalam satu tahun kita buat target kerja, perbulannya kita membuat SKP sesuai enggak dengan target kerja, itu secara elektroniknya yang kita*

*pertanggung jawabkan k3 BKD agar gaji dan tunjangan kita keluar, tapi secara tupoksi pertanggung jawabannya kita punya perjanjian kinerja dengan kepala dinas. Menurut saya, atasan saya sudah berusaha yang terbaik mengarahkan kami agar pekerjaan kami sesuai dengan tupoksi yang telah ditentukan dan mencapai perjanjian kinerja yang telah ditentukan oleh kepala dinas. Kekurangannya ialah kadang kami sulit beradaptasi dengan cara berpikir atasan kami sehingga Dan kendala selanjutnya ialah butuh waktu untuk kami agar pekerjaan kami terkoordinasi dengan baik sesuai dengan arahan atasan. Kami berharap atasan kami bisa menjelaskannya dengan gaya yang simple mengenai cara berpikir dan arahan koordinasi yang mudah kami pahami.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Nurhaida Hsb, A.Md selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum'at, tanggal 5 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Visi misi Disdukcapil Kota Medan mendukung kinerja visi misi walikota Medan yaitu tujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sasarannya agar kualitas layanan kependudukan menjadi optimal dan prima. Mengarahkan kami melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksi kami, dan di pertanggungjawabkan dengan mengisi laporan SKP tiap bulan, karena dalam satu tahun kita buat target kerja, itu secara elektroniknya yang kita pertanggung jawabkan k3 BKD agar gaji dan tunjangan kita keluar, tapi secara tupoksi pertanggungjawabannya kita punya perjanjian kinerja dengan kepala*

*dinas. Menurut saya, atasan saya sudah melakukan semaksimal mungkin dalam mengarahkan kami agar pekerjaan kami sesuai dengan tupoksi yang telah ditentukan dan mencapai perjanjian kinerja yang telah ditentukan oleh kepala dinas. Kekurangannya ialah kadang kami sulit menyelaraskan cara berpikir dan ritme kerja atasan kami dengan kami para pegawai. Saya berharap atasan kami bisa menemukan metode yang cocok direalisasikan kepada para pegawai dalam menyampaikan cara berpikir atasan dan arahan atasan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber tersebut dapat diketahui bahwa Visi Misi dari Disdukcapil Kota Medan sesuai dengan Visi dan Misi dari Walikota dan Wakil Walikota Medan tahun 2016-2021, maka dengan memperhatikan sungguh-sungguh ;

**Visi :**

**“Menjadi Kota Masa Depan yang Multikultural, Berdaya Saing, Humanis, Sejahtera dan Religius”**

**Misi :**

### **1. Kerjasama**

Menumbuh kembangkan stabilitas, kemitraan, partisipasi dan kebersamaan dari seluruh pemangku kepentingan pembangunan kota.

## **2. Kreatifitas dan Inovasi**

Meningkatkan efisiensi melalui deregulasi dan debirokratisasi sekaligus penciptaan iklim investasi yang semakin kondusif termasuk pengembangan kreatifitas dan inovasi daerah guna meningkatkan kemampuan kompetitif serta komparatif daerah.

## **3. Kebhinekaan**

Mengembangkan kepribadian masyarakat kota bersarakan etika dan moralitas keberagaman agama dalam bingkai kebhinekaan.

## **4. Penanggulangan Kemiskinan**

Meningkatkan percepatan dan perluasan program penanggulangan kemiskinan.

## **5. Multikulturalisme**

Menumbuh kembangkan harmonisasi, kerukunan, solidaritas, perstuan dan kesatuan serta keutuhan sosial, berdasarkan kebudayaan daerah dan identitas lokal multikulturalisme.

## **6. Tata Ruang Kota yang Konsisten** Menyelenggarakan tata ruang kota yang konsisten serta didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan utilitas kota yang semakin modern dan berkelanjutan.

## **7. Peningkatan Kesempatan Kerja** Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat melalui peningkatan taraf pendidikan dan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan.

## **8. Smart City Mengembangkan Medan sebagai Smart City.**

Maka Misi Walikota Medan dan Wakil Walikota Medan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah : Pernyataan Misi ke 7 (Peningkatan Kesempatan Kerja) Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat melalui peningkatan taraf pendidikan dan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan.

Berdasarkan pada Visi dan Misi Walikota Medan dan Wakil Walikota Medan 2016 - 2021, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan akan mendukung pelaksanaan misi ke 7, sebagai bentuk tanggungjawab mendukung pencapaian visi dan pelaksanaan misi Walikota Medan dan Wakil Walikota Medan.

Selanjutnya cara pemimpin di Disdukcapil Kota Medan memberikan pengaruh terhadap bawahan atau pegawai di Disdukcapil agar terlaksananya visi misi tersebut ialah dengan mengarahkan para bawahan atau pegawai lainnya untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksi masing-masing yang telah ditentukan dan disahkan. Dan mengarahkan para pegawai untuk mengisi laporan SKP tiap bulan sebagai bentuk pertanggungjawaban perjanjian kinerja dengan Kepala Disdukcapil Kota Medan serta secara elektroniknya yang mereka pertanggung jawabkan k3 BKD agar gaji dan tunjangan mereka keluar.

Sebagai pemimpin yang memberikan pengaruh ideal dalam membangun visi misi pelayanan di Disdukcapil Kota Medan, terdapat masalah yang dihadapi oleh beliau yaitu :

1. Adaptasi ritme kerja atasan dengan bawahan, sudut pandang/pola pikir atasan dengan bawahan, menyinkronkan pelaksanaan tupoksi atasan dan bawahan.
2. Jadwal kerja yang padat sehingga waktu yang disediakan untuk berdiskusi, memberikan aspirasi dan pendapat antara atasan dan pegawai lainnya hanya sedikit.

**4.1.2. Adanya *Inspirational motivation* (motivasi inspirasi) dalam menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan.**

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST,M.Si selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum'at, tanggal 28 Januari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Standart pelayanan di Disdukcapil itu sudah ada standartnya sesuai dengan peraturan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil seluruh Indonesia. Kita kalau bekerja itu harus sesuai dengan kemampuan kita jangan dipaksakan dan jangan di buat-buat dan harus sesuai dengan standart pelayanan yang telah di tetapkan oleh peraturan yang ada. Makanya selalu saya katakan pada pegawai saya lakukanlah sesuai dengan yang seharusnya. Kita berjalan selalu belajar segala sesuatu*

*karena di jalankan arahnya, apakah yang terbaik belum tentu yang saat ini belum tentu dijalankan dengan baik. Saat ini menurut saya sudah terbaik ternyata nanti ada proses dimana yang seharusnya saya jalankan saya terpaksa memilih proses yang lain. Jadi artinya fleksibel dan harus, sayanya juga harus mendengarkan apa yang menjadi keluhan bawahan saya dan bawahan saya juga harus mendengarkan apa yang menjadi keluhan saya. Dan menurut saya itu sudah maksimal karena kita selalu bekerja teamwork tidak bisa bekerja sendiri-sendiri. Hambatannya yang pasti adalah waktu, waktu saya yang terbatas karena pekerjaan begitu juga dengan bawahan saya. Dengan setiap bulannya saya mengadakan pertemuan atau diskusi untuk duduk bersama untuk saya memberikan motivasi atau dorongan agar bawahan saya mau menjalankan standatr pelayanan dan meningkatkan kinerja pelayanan di Disdukcapil Medan.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Pratiwi Ningrum, S.A.P selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Senin, tanggal 1 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Standar pelayanan Disdukcapil Kota Medan sesuai peraturan yang ada di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil seluruh Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Atasan kami selalu*

*mengarahkan kami agar bekerja sesuai dengan kemampuan, tupoksi dan standar pelayanan yang telah ditentukan, beliau tidak memaksakan sesuatu melebihi kemampuan kami. Menurut saya apa yang telah dilakukan atasan kami sudah cukup baik. Waktu atasan kami yang terbatas karena pekerjaan begitu juga dengan kami sebagai bawahan. Makanya pertemuan atau diskusi untuk mendapatkan motivasi atau dorongan dari atasan dalam mencapai standar pelayanan dan meningkatkan kinerja pelayanan di Disdukcapil Medan hanya diadakan sebulan sekali.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Siti Arnisah, SE selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Rabu, tanggal 3 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Setahu saya standar pelayanan Disdukcapil kota Medan sesuai peraturan yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil seluruh Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Atasan kami selalu mengingatkan agar bekerja sesuai dengan kemampuan kami beliau tidak memaksakan sesuatu melebihi kemampuan kami dan harus sesuai dengan standart pelayanan yang telah di tetapkan oleh peraturan yang ada. Menurut saya atasan kami sudah berusaha mengarahkan kami secara fleksibel mengingat keadaan sekarang yang*

*penuh ketidakpastian karena kita masih dilanda masa pandemi yang tidak tahu kapan berakhirnya. Atasan kami selalu mengarahkan kami agar meningkatkan team work kita agar mencapai target yang telah ditentukan. Waktu atasan kami yang terbatas karena pekerjaan begitu juga dengan kami sebagai bawahan. Sehingga pertemuan atau diskusi untuk mendapatkan motivasi atau dorongan dari atasan dalam mencapai standar pelayanan dan meningkatkan kinerja pelayanan di Disdukcapil Medan hanya diadakan sebulan sekali.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Nurhaida Hsb, A.Md selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum'at, tanggal 5 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Standar pelayanan Disdukcapil Kota Medan sesuai peraturan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil seluruh Indonesia Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Selalu mengarahkan kami agar bekerja sesuai dengan kemampuan, tupoksi dan standar pelayanan yang telah ditentukan dan tidak diluar jalur. Menurut saya apa yang telah dilakukan atasan kami sudah cukup baik. Dan saya sangat menghargai kerja keras dari atasan saya karena saya tahu itu tidak mudah. Pertemuan dan diskusi yang menjadi ajang kami para pegawai mendapatkan motivasi hanya dilakukan sebulan sekali. Hal ini*

*dikarenakan waktu yang dimiliki atasan kami terbatas karena pekerjaan begitu juga dengan kami sebagai bawahan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber tersebut dapat diketahui bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu :

1. Sasaran/ target meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Indikator yang telah ditetapkan di RPJM Daerah Kota Medan 2016 – 2021 adalah Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).
3. Indikator Yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimalbidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota, yaitu : a) Cakupan penerbitan Kartu Keluarga; b) Cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk; c) Cakupan penerbitan kutipan Akta Kelahiran ; d) Cakupan penerbitan kutipan Akta Kematian; e) Indeks Kepuasan Masyarakat.

NO	TUJUAN	SASARAN	INDIKATOR SASARAN	TARGET KINERJA SASARAN PADA TAHUN KE					
				2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	Efektif dan Efisiennya pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Meningkatkan pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi masyarakat kota Medan	1. Jumlah penduduk memiliki KTP	1.697.804 Jiwa	1.897.804 Jiwa	2.097.804 Jiwa	2.297.804 Jiwa	2.497.804 Jiwa	2.697.804 Jiwa

		2. Rasio penduduk yang memiliki KTP	200.000 Jiwa	200.000 Jiwa	200.000 Jiwa	200.000 Jiwa	200.000 Jiwa	200.000 Jiwa
		3. Jumlah RT memiliki KK	124.000 KK	128.000 KK	132.000 KK	136.000 KK	140.000 KK	144.000 KK
		4. Rasio RT yang memiliki KK	4.000 KK	4.000 KK	4.000 KK	4.000 KK	4.000 KK	4.000 KK
		5. Jumlah bayi yang memiliki akta kelahiran	48.000 Akta	53.000 Akta	58.000 Akta	63.000 Akta	68.000 Akta	73.000 Akta
		6. Rasio bayi yang memiliki akta kelahiran	5.000 Akta	5.000 Akta	5.000 Akta	5.000 Akta	5.000 Akta	5.000 Akta
		7. Jumlah pasangan ber-Akta Perkawinan	5.700 Akta	6.200 Akta	6.700 Akta	7.200 Akta	7.700 Akta	8.200 Akta
		8. Rasio pasangan ber-Akta Perkawinan	500 Akta	500 Akta	500 Akta	500 Akta	500 Akta	500 Akta
		9. Jumlah penerbitan Akta Kematian	205 Akta	210 Akta	215 Akta	220 Akta	225 Akta	230 Akta
		10. Lama waktu membuat KTP	3 Hari	3 Hari	3 Hari	3 Hari	3 Hari	3 Hari
		11. Lama waktu membuat KK	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari
		12. Lama waktu membuat Akta Kelahiran	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari
		13. Lama Waktu membuat Akta Perkawinan	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari
		14. Lama waktu menerbitkan Akta Kematian	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari	5 Hari
	2. Meningkatkan penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan	1. Jumlah SOP pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terkini	57 SOP	57 SOP	57 SOP	57 SOP	57 SOP	57 SOP
		2. Tersedianya sistem informasi administrasi kependudukan yang terkini	1 Sistem	1 Sistem	1 Sistem	1 Sistem	1 Sistem	1 Sistem
	3. Pelaksanaan evaluasi sistem pendaftaran administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Jumlah kegiatan evaluasi sistem pendaftaran administrasi kependudukan	2 Kegiatan	2 kegiatan	2 Kegiatan	2 Kegiatan	2 kegiatan	2 Kegiatan
		2. Jumlah kegiatan monitoring, bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi teknis catatan sipil	4 Kegiatan	4 kegiatan	4 Kegiatan	4 Kegiatan	4 kegiatan	4 Kegiatan
		3. Jumlah kegiatan pengkoordinasian pendataan dan pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan	4 Kegiatan	4 kegiatan	4 Kegiatan	4 Kegiatan	4 kegiatan	4 Kegiatan
2	Meningkatnya keserasian kebijakan kependudukan, dalam rangka peningkatan kualitas, pengendalian pertumbuhan dan kuantitas, pengarahannya	1. Meningkatkan efektivitas penyediaan data informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Tersedianya sistem informasi kependudukan secara on-line	1 Sistem				
		2. Jumlah komputer	60 Unit	80 Unit	100 Unit	120 Unit	140 Unit	140 Unit
		3. Jumlah aparatur yang mahir dalam pengelolaan sistem informasi kependudukan	62 Orang	82 Orang	102 Orang	122 Orang	142 Orang	162 Orang

	mobilitas dan persebaran penduduk yang serasi dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan kota	2. Meningkatkan efektifitas pelayanan akta kutipan ke dua catatan sipil 3. Meningkatkan pengendalian dan pengawasan kependudukan	1. Lama waktu pelayanan akta kutipan ke dua catatan sipil 1. Tersedianya administrasi pindah dan datang ke Kota Medan yang terkini	5 Hari 2 Sistem					
3	Terwujudnya peningkatan kesadaran masyarakat dalam pentingnya dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	1. Meningkatkan kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan catatan sipil	1. Jumlah penduduk memiliki KTP 2. Rasio penduduk yang memiliki KTP 3. Jumlah RT memiliki KK 4. Rasio RT yang memiliki KK 5. Jumlah bayi yang memiliki akta kelahiran 6. Rasio bayi yang memiliki akta kelahiran 7. Jumlah pasangan ber-Akta Perkawinan 8. Rasio pasangan ber-Akta Perkawinan 9. Jumlah penerbitan Akta Kematian 1. Jumlah sosialisasi dan pengawasan kependudukan dan pencatatan sipil	1.697.804 Jiwa 200.000 Jiwa 124.000 KK 4.000 KK 43.000 Akta 5.000 Akta 5.700 Akta 500 Akta 205 Akta 8 Kegiatan	1.897.804 Jiwa 200.000 Jiwa 128.000 KK 4.000 KK 48.000 Akta 5.000 Akta 6.200 Akta 500 Akta 210 Akta 8 Kegiatan	2.097.804 Jiwa 200.000 Jiwa 132.000 KK 4.000 KK 53.000 Akta 5.000 Akta 6.700 Akta 500 Akta 215 Akta 8 Kegiatan	2.297.804 Jiwa 200.000 Jiwa 136.000 KK 4.000 KK 58.000 Akta 5.000 Akta 7.200 Akta 500 Akta 220 Akta 8 Kegiatan	2.497.804 Jiwa 200.000 Jiwa 140.000 KK 4.000 KK 63.000 Akta 5.000 Akta 7.700 Akta 500 Akta 225 Akta 8 Kegiatan	2.697.804 Jiwa 200.000 Jiwa 144.000 KK 4.000 KK 68.000 Akta 5.000 Akta 8.200 Akta 500 Akta 230 Akta 8 Kegiatan
4	Terwujudnya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkualitas	1. Meningkatkan kualitas SDM dalam pelayanan administrasi kependudukan 2. Peningkatan pelayanan administrasi perkantoran	1. Jumlah aparatur 2. Rasio aparatur terhadap jumlah pengurusan administrasi kependudukan 3. Jumlah kegiatan diklat/bimtek yang diikuti oleh aparatur 4. Tersusunnya sistem renumerasi & insentif aparatur 1. Jumlah aparatur yang mahir dalam menjalankan sistem informasi kependudukan 2. Lama waktu membuat KTP 3. Lama waktu membuat KK 4. Lama waktu membuat Akta Kelahiran	161 Orang 17 Orang 2 Diklat 75%	171 Orang 19 Orang 2 Diklat 80%	181 Orang 21 Orang 2 Diklat 85%	191 Orang 23 Orang 2 Diklat 90%	201 Orang 25 Orang 2 Diklat 95%	211 Orang 27 Orang 2 Diklat 100%
				82 Orang 3 Hari 5 Hari 5 Hari	92 Orang 3 Hari 5 Hari 5 Hari	102 Orang 3 Hari 5 Hari 5 Hari	112 Orang 3 Hari 5 Hari 5 Hari	122 Orang 3 Hari 5 Hari 5 Hari	132 Orang 3 Hari 5 Hari 5 Hari

			5. Lama Waktu membuat Akta Perkawinan	5 Hari					
			6. Lama waktu menerbitkan Akta Kematian	5 Hari					
			7. Tingkat kehadiran aparatur	5 Hari					

*Sumber : Renstra Disdukcapil Kota Medan 2016-2021*

Sedangkan pencapaian yang di dapat pada tahun 2019 dan 2020 ialah :

JLH KK SEM II 2019	682.258
JLH PENDUDUK SEM II 2019	2.512.880
JLH WAJIB KTP SEM II 2019	1.817.370
JLH PEREKAMAN KTP EL s.d. 31-12-2019	1.737.283
JLH KEPEMILIKAN KTP EL s.d. 31-12-2019	1.694.679
JLH PRINT READY RECORD (PRR)	39.779
JLH ANAK 0-18 TAHUN	753.494
JLH ANAK 0-18 TAHUN YANG SUDAH MEMILIKI AKTA LAHIR	570.440
JLH BAYI LAHIR PADA TAHUN 2019	20.140
JLH BAYI LAHIR PADA TAHUN 2019 YANG SUDAH MEMILIKI AKTA LAHIR	18.770

JLH KK SEM I 2020	709.508
JLH PENDUDUK SEM I 2020	2.520.416
JLH WAJIB KTP	1.853.618
JLH PEREKAMAN KTP	1.785.792
JLH KEPEMILIKAN KTP	1.783.054
JLH WAJIB KIA	666.798
JLH PRR	751
DUPLICATE_RECORD	2.487
SISA BLANKO	51.376

*Sumber: Disdukcapil Kota Medan 2021*

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pencapaian kerja yang dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil Kota Medan pada tahun 2019 dan 2020 tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini terbukti dari jumlah kepemilikan KTP di kota Medan tahun 2019 ialah 1.694.679 jiwa sedangkan target menentukan sebesar 2.297.804 berarti pencapaian kinerja Disdukcapil tahun 2019 ialah 74% . Sedangkan tahun 2020 jumlah kepemilikan KTP ialah 1.783.054, padahal target menentukan sebesar 2.497.804 berarti pencapaian

kinerja Disdukcapil Kota Medan tahun 2020 ialah 71%. Pencapaian kinerja tahun 2020 menurun dari tahun 2019.

Pemimpin di Disdukcapil memotivasi dan menginspirasi para pegawainya dengan saran-saran terbaik dan tidak terlalu memaksakan kehendak. Pemimpin mengarahkan pegawai di Disdukcapil sesuai dengan kemampuan, keterampilan dan kompetensi para pegawai serta berdasarkan tupoksi masing-masing yang telah ditentukan.

Waktu lagi-lagi menjadi faktor penghambat agar pemimpin bisa memberikan motivasi inspirasi kepada para bawahannya sehingga pencapaian kinerja di Disdukcapil tercapai dengan optimal.

#### **4.1.3. Adanya *Intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat.**

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST,M.Si selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum'at, tanggal 28 Januari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Dengan cara selalu memberikan arahan agar para pegawai lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kita bekerja di pemerintahan pasti ada karirnya, saya juga berusaha unruk mewujudkan impian bawahan saya agar bisa menjadi kepala seksi juga, jadi saling mendorong mendoakan kalau ada jalannya diusahakan juga jangan hanya kita saja yang maju, semuanya juga harus sama-sama maju. Di bilang*

*maksimal saya tidak tau tapi saya berusaha semaksimal mungkin agar pegawai saya mau untuk lebih efektif lagi dalam berpartisipasi memberikan aspirasi untuk meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Medan. Pemahaman beda, saya mengertinya seperti ini tapi pegawai saya tidak begitu, yang menjadi hambatannya juga kemalasan para pegawai, kemauan pegawai, dan sebaliknya sayapun seperti itu jadinya malas melakukan apapun namanya manusia. Dengan cara mengajak para pegawai saya untuk berdiskusi agar pemahaman yang saya pahami bisa di pahami pegawai saya, mendengarkan apa yang menjadi keluhan mereka agar tidak terjadi kesalahpahaman dan sayapun bisa memberikan mereka dorongan agar lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif. Inspirasi saya dari negara-negara maju selalu berpikir dinamis, simple, gak merepotkan. Kita juga waktunya tidak terpusat sama pekerjaan. Juga punya kualitas hidup yang bagus, jadi saya selalu berusaha menciptakan bagaimana sistem kerja cepat selesai.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Pratiwi Ningrum, S.A.P selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Senin, tanggal 1 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Atasan kami selalu memberikan arahan agar para pegawai lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Atasan kami juga berusaha unruk mewujudkan impian bawahannya agar bisa menjadi kepala seksi juga, jadi saling mendorong. Atasan kami juga mengajak*

*para pegawai untuk berdiskusi agar pemahaman yang beliau pahami bisa di pahami pegawai yang lainnya, mendengarkan apa yang menjadi keluhan kami agar tidak terjadi kesalahpahaman dan memberikan kami dorongan agar lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif. Menurut saya beliau sudah cukup baik dalam melaksanakan peran tersebut dan saya hargai usaha beliau yang berusaha semaksimal mungkin agar kami para pegawai mau untuk lebih efektif lagi dalam berpartisipasi memberikan aspirasi untuk meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Medan. Perbedaan pemahaman dan pendapat antara atasan dan para pegawai sehingga menimbulkan sifat malas di diri pegawai. Saya berharap atasan kami lebih sering mengadakan pertemuan dan diskusi sehingga kami sebagai para pegawai bisa mengutarakan pendapat dan cara berpikir kami dan kita bisa saling tukar pendapat.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Siti Arnisah, SE selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Rabu, tanggal 3 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Dengan cara selalu memberikan arahan agar para pegawai lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Atasan kami juga berusaha unruk mewujudkan impian bawahannya agar bisa menjadi kepala seksi juga, jadi saling mendorong. Di bilang maksimal saya tidak tau tapi saya hargai usaha atasan kami yang berusaha semaksimal mungkin agar kami para pegawai mau untuk lebih efektif lagi dalam berpartisipasi memberikan aspirasi untuk meningkatkan pelayanan di*

*Disdukcapil Medan. Pemahaman yang berbeda, atasan kami mengertinya seperti ini tapi kami para pegawai tidak begitu, karena ketidakselarasan tersebut akhirnya kami para pegawai menjadi malas. Saya berharap atasan kami lebih banyak meluangkan waktu untuk berkumpul dan berdiskusi sehingga kami sebagai bawahan bisa mengutarakan pendapat dan cara berpikir kami dan kita bisa saling tukar pendapat. Pemahaman beda, saya mengertinya seperti ini tapi pegawai saya tidak begitu, yang menjadi hambatannya juga kemalasan para pegawai, kemauan pegawai, dan sebaliknya sayapun seperti itu jadinya malas melakukan apapun namanya manusia.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Nurhaida Hsb, A.Md selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum'at, tanggal 5 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Atasan kami selalu memberikan arahan agar para pegawai lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Atasan kami juga berusaha untuk mewujudkan impian bawahannya agar bisa menjadi kepala seksi juga, jadi saling mendorong. Atasan kami juga mengajak para pegawai untuk berdiskusi agar pemahaman yang beliau pahami bisa di pahami pegawai yang lainnya, mendengarkan apa yang menjadi keluhan kami agar tidak terjadi kesalahpahaman dan memberikan kami dorongan agar lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif. Menurut saya Ibu Kasubag sudah cukup baik dalam melaksanakan peran tersebut dan saya hargai usaha beliau yang berusaha semaksimal*

*mungkin agar kami para pegawai mau untuk lebih efektif lagi dalam berpartisipasi memberikan aspirasi untuk meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Medan. Perbedaan pemahaman dan pendapat antara atasan dan para pegawai sehingga membuat pegawai jadi pemalas. Saya berharap atasan kami lebih sering mengadakan pertemuan dan diskusi sehingga kami sebagai para pegawai bisa mengutarakan pendapat dan cara berpikir kami dan kita bisa saling tukar pendapat. ”*

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber tersebut dapat diketahui bahwa pemimpin selalu bersikap demokrasi, mengarahkan para pegawainya, mendengarkan saran atau keluhan para pegawai, melihat potensi para pegawai, melihat dan menyelaraskan kompetensi pegawai dan pola pikir pegawai dengan atasan dan pegawai yang lainnya sehingga tercapainya sinkronisasi.

Waktu lagi-lagi menjadi faktor penghambat agar pemimpin bisa memberikan stimulasi intelektual dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat di Disdukcapil Kota Medan.

#### **4.1.4. Adanya *Individualized consideration* (konsiderasi individu)**

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST,M.Si selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum'at, tanggal 28 Januari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk saat ini karena keterbatasan anggaran tidak diadakan pelatihan karena lagi menghadapi pandemi, biasanya ada pelatihan, karena anggaran kita terpotong 50% jadi yang diprioritaskan masyarakat sekarang. Kalaupun ada itupun pengiriman karena ada undangan dari Jakarta karena seluruh biaya perjalanan dinas di tanggung oleh pusat, sementara dari dinas belum bisa karena biayanya tidak cukup. Pelatihannya biasanya meliputi data base, pelayanan data prima, pelatihan teknologi informasi untuk dasar administrasi, SIAP ( sistem informasi administrasi kependudukan). Dan tergantung undangan dari Jakarta karena sistemnya se-Indonesia. Dasarnya itu kebutuhan, manusia di Disdukcapil ini bukan mesin kita butuh peningkatan kualitas dengan menambah ilmu, karena masyarakat kita butuh kualitas pelayanan yang terbaik untuk dilayani, makanya butuh pelatihan agar masyarakatnya bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik dengan kualitas yan baik pula. Tidak ada keluhan yang saya dengar, dan hambatannya untuk saat ini karena pandemi jadi tidak bisa diadakannya pelatihan. Perencanaannya sekarang paling enak dengan diadakannya daring karena sedang pandemi tidak bisa kemana-mana juga karena PSBB, dengan diadakannya daring bisa membuat pelayanan tetap berjalan.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Pratiwi Ningrum, S.A.P selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Senin, tanggal 1 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk saat ini karena keterbatasan anggaran tidak diadakan pelatihan karena lagi menghadapi pandemi, biasanya ada pelatihan, karena anggaran kita terpotong 50% jadi yang diprioritaskan masyarakat sekarang. Kalaupun ada itupun pengiriman karena ada undangan dari Jakarta karena seluruh biaya perjalanan dinas di tanggung oleh pusat, sementara dari dinas belum bisa karena biayanya tidak cukup. Pelatihannya biasanya meliputi data base, pelayanan data prima, pelatihan teknologi informasi untuk dasar administrasi, SIAP ( sistem informasi administrasi kependudukan). Dan tergantung undangan dari Jakarta karena sistemnya se-Indonesia. Dasarnya itu kebutuhan, agar kami dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan sehingga kami dapat memenuhi standar pelayanan di Disdukcapil Kota Medan. Tidak ada Keluhan dari saya. Karena, keadaan sekarang yang tidak memungkinkan untuk pengadaan pelatihan, dimana kita sekarang dilanda pandemi yang tidak tau kapan berakhirnya. Harapan saya, Rencana pelatihan daring segera direalisasikan agar kami para pegawai dapat meningkatkan keterampilan walau dimasa pandemi saat ini.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Siti Arnisah, SE selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Rabu, tanggal 3 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk saat ini karena keterbatasan anggaran tidak diadakan pelatihan karena lagi menghadapi pandemi, biasanya ada pelatihan, karena anggaran kita terpotong 50% jadi yang diprioritaskan masyarakat*

*sekarang. Kalaupun ada itupun pengiriman karena ada undangan dari Jakarta karena seluruh biaya perjalanan dinas di tanggung oleh pusat, sementara dari dinas belum bisa karena biayanya tidak cukup. Pelatihannya biasanya meliputi data base, pelayanan data prima, pelatihan teknologi informasi untuk dasar administrasi, SIAP ( sistem informasi administrasi kependudukan). Dan tergantung undangan dari Jakarta karena sistemnya se-Indonesia. Dasarnya itu kebutuhan, demi memenuhi tuntutan perubahan dan tantangan yang akan selalu datang dan terjadi seiring perubahan masa sehingga di perlukanlah pelatihan untuk meningkatkan keterampilan para pegawai. Saya tidak bisa mengeluh karena keadaan sekarang yang tidak memungkinkan untuk pengadaan pelatihan, dimana kita sekarang dilanda pandemi yang tidak tau kapan berakhirnya. Harapan saya, Atasan saya segera mengimplementasikan pelatihan secara daring sehingga kami para pegawai dapat meningkatkan keterampilan walau dimasa pandemi saat ini.”*

Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Nurhaida Hsb, A.Md selaku Staff Sub Bagian Penyusunan Program di Disdukcapil Kota Medan pada hari Jum’at, tanggal 5 Februari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk saat ini karena keterbatasan anggaran tidak diadakan pelatihan karena lagi menghadapi pandemi, biasanya ada pelatihan, karena anggaran kita terpotong 50% jadi yang diprioritaskan masyarakat sekarang. Kalaupun ada itupun pengiriman karena ada undangan dari*

*Jakarta karena seluruh biaya perjalanan dinas di tanggung oleh pusat, sementara dari dinas belum bisa karena biayanya tidak cukup. Pelatihannya biasanya meliputi data base, pelayanan data prima, pelatihan teknologi informasi untuk dasar administrasi, SIAP ( sistem informasi administrasi kependudukan). Dan tergantung undangan dari Jakarta karena sistemnya se-Indonesia. Dasarnya itu kebutuhan, agar kami dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan sehingga kami dapat memenuhi standar pelayanan di Disdukcapil Kota Medan. Tidak ada Keluhan dari saya. Karena, keadaan sekarang yang tidak memungkinkan untuk pengadaan pelatihan, dimana kita sekarang dilanda pandemi yang tidak tau kapan berakhirnya yang mengharuskan kita membatasi kegiatan sosial secara langsung. Harapan saya, Rencana pelatihan daring segera aplikasikan agar kami para pegawai dapat meningkatkan keterampilan walau dimasa pandemi saat ini.”*

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber tersebut dapat diketahui bahwa untuk tahun 2020 sampai tahun 2021 tidak dilaksanakan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan dikarenakan kita mengalami masa Pandemi Covid19 dan anggaran untuk Disdukcapil terpotong 50% jadi yang diprioritaskan masyarakat sekarang. Pemerintah pusat masih menyediakan pelatihan berupa pengiriman karena adanya undangan dari Jakarta dan hanya pegawai tertentu saja seluruh biaya perjalanan dinas di tanggung oleh pusat, sementara dari dinas belum bisa karena biayanya tidak cukup.

Pelatihannya biasanya meliputi data base, pelayanan data prima, pelatihan teknologi informasi untuk dasar administrasi, SIAP ( sistem informasi administrasi kependudukan). Dan tergantung undangan dari Jakarta karena sistemnya se-Indonesia.

Pengadaan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan sangatlah penting. Pelatihan tersebut berguna meningkatkan, pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kompetensi para pegawai dan dapat menghadapi berbagai tantangan setiap tahunnya serta dapat mengembangkan potensi sehingga tercapai pelayanan prima di Disdukcapil Kota Medan.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.1.1. Adanya *Idealized influence* (pengaruh ideal) dalam membangun visi misi pelayanan.**

Untuk menjalankan fungsi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan perlu adanya dimensi kepemimpinan transformasional yang pertama yaitu *idealized influence* (pengaruh ideal) untuk mewujudkan salah satu prinsip pelayanan prima yaitu membangun visi dan misi pelayanan.

Pembangunan visi dan misi pelayanan penting untuk mempermudah pelaksanaan pengukuran kinerja. Visi dan misi pelayanan dapat dibuat tersendiri, dengan mengacu pada visi misi organisasi. Namun dapat pula menggunakan visi dan misi organisasi yang sudah ada sepanjang, visi dan misi tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan pada Visi dan

Misi Walikota Medan dan Wakil Walikota Medan 2016 - 2021, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan akan mendukung pelaksanaan misi ke 7, sebagai bentuk tanggungjawab mendukung pencapaian visi dan pelaksanaan misi Walikota Medan dan Wakil Walikota Medan. Pernyataan Misi ke 7 (Peningkatan Kesempatan Kerja) Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat melalui peningkatan taraf pendidikan dan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan.

Menurut Bass dan Avolio (1994) mengemukakan empat dimensi kepemimpinan transformasional yang pertama ialah *idealized influence* (pengaruh ideal). (Sunarsih 2001:106): Pemimpin dengan karakter ini adalah pemimpin yang memiliki karisma dengan menunjukkan pendirian, menekankan kepercayaan, menempatkan diri pada isu-isu yang sulit, menunjukkan nilai yang paling penting, menekankan pentingnya tujuan, komitmen dan konsekuen etika dari keputusan, serta memiliki visi dan *sence of mission*. Dalam hal ini pimpinan mampu menyihir bawahan untuk bereaksi mengikuti pimpinan. Dalam bentuk konkret kepemimpinan ini ditunjukkan melalui perilaku pemahaman terhadap visi misi organisasi mempunyai pendirian yang kokoh, komitmen dan konsisten terhadap setiap keputusan yang telah diambil dan menghargai bawahan. Dengan kata lain pemimpin transformasional menjadi *role model* yang dikagumi, dihargai, dan diikuti oleh bawahannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Disdukcapil Kota Medan, maka dapat diketahui salah satu pimpinan di Disdukcapil yaitu ibu

Adisti Maritadinda Admar, ST, M.Si selaku kepala Sub Bagian Penyusunan program sudah berusaha memberikan dan menerapkan *idealized influence* (pengaruh ideal) terhadap para bawahannya dalam melaksanakan dan mewujudkan visi misi Disdukcapil Kota Medan secara maksimal. Tetapi pencapaian yang didapat tidak se-optimal yang diharapkan, hal ini dikarenakan adanya hambatan yang dihadapi oleh beliau dan para bawahannya yaitu quality time yang dimiliki sangat kurang untuk memberikan pengaruh ideal beliau kepada para bawahan atau pegawai lainnya. Pekerjaan yang banyak dan waktu kerja begitu padat menjadi faktor utamanya.

#### **4.1.2. Adanya *Inspirational motivation* (motivasi inspirasi) dalam menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan.**

Untuk menjalankan fungsi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan perlu adanya dimensi kepemimpinan transformasional yang kedua yaitu *inspirational motivation* (motivasi inspirasi) untuk mewujudkan salah satu prinsip pelayanan prima yaitu menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan sebagai dasar pemberian pelayanan.

Menurut Bass dan Avolio (1994) mengemukakan empat dimensi kepemimpinan transformasional yang kedua ialah *inspirational motivation* (motivasi inspirasi), (Sunarsih 2001:106): Pemimpin mempunyai visi yang menarik untuk masa depan, menetapkan standar yang tinggi bagi para bawahan, optimis dan memiliki antusiasme, memberikan dorongan dan arti

terhadap apa yang perlu dilakukan. Dalam kepemimpinan ini, pimpinan mampu menerapkan standar yang tinggi sekaligus mampu mendorong bawahan untuk mencapai standar tersebut. Karakter seperti ini mampu membangkitkan rasa optimis dan antusias bawahannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Disdukcapil Kota Medan, maka dapat diketahui salah satu pimpinan di Disdukcapil yaitu ibu Adisti Maritadinda Admar, ST, M.Si selaku kepala Sub Bagian Penyusunan program sudah berusaha memberikan dan menerapkan *inspirational motivation* (motivasi inspirasi) terhadap para bawahannya dalam menjalankan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan sebagai dasar pemberian pelayanan Disdukcapil Kota Medan secara maksimal. Pemimpin di Disdukcapil memotivasi dan menginspirasi para pegawainya dengan saran-saran terbaik dan tidak terlalu memaksakan kehendak. Beliau sebagai pimpinan mengarahkan pegawai di Disdukcapil sesuai dengan kemampuan, keterampilan dan kompetensi para pegawai serta berdasarkan tupoksi masing-masing yang telah ditentukan. Tetapi pencapaian yang didapat tidak se-optimal yang diharapkan, hal ini dikarenakan waktu lagi-lagi menjadi faktor penghambat agar beliau sebagai pimpinan bisa memberikan motivasi inspirasi kepada para bawahannya sehingga pencapaian kinerja di Disdukcapil tercapai dengan optimal. Alhasil pencapaian target sebagai bukti kinerja para pegawai mengalami penurunan.

Hal ini terbukti dari jumlah kepemilikan KTP di kota Medan tahun 2019 ialah 1.694.679 jiwa sedangkan target menentukan sebesar 2.297.804 berarti pencapaian kinerja Disdukcapil tahun 2019 ialah 74% . Sedangkan tahun 2020

jumlah kepemilikan KTP ialah 1.783.054, padahal target menentukan sebesar 2.497.804 berarti pencapaian kinerja Disdukcapil Kota Medan tahun 2020 ialah 71%. Pencapaian kinerja tahun 2020 menurun dari tahun 2019.

#### **4.1.3. Adanya *Intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat.**

Untuk menjalankan fungsi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan perlu adanya dimensi kepemimpinan transformasional yang ketiga yaitu *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) untuk mewujudkan salah satu prinsip pelayanan prima yaitu meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat.

Menurut Bass dan Avolio (1994) mengemukakan empat dimensi kepemimpinan transformasional yang ketiga ialah *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual), (Sunarsih 2001:106): Pemimpin mendorong bawahan untuk lebih kreatif, menghilangkan keengganan bawahan untuk mengeluarkan ide-idenya dan dalam menyelesaikan permasalahan menggunakan pendekatan-pendekatan baru dengan menggunakan intelegensi dan alasan-alasan rasional. Dalam hal ini pimpinan mampu mendorong bawahan untuk menemukan cara kerja baru yang lebih efektif dalam menyelesaikan masalah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Disdukcapil Kota Medan, maka dapat diketahui salah satu pimpinan di Disdukcapil yaitu ibu Adisti Maritadinda Admar, ST, M.Si selaku kepala Sub Bagian Penyusunan

program sudah berusaha memberikan dan menerapkan *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) terhadap para bawahannya dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat di Disdukcapil Kota Medan secara maksimal. Pemimpin selalu bersikap demokratis, mengarahkan para pegawainya, mendengarkan saran atau keluhan para pegawai, melihat potensi para pegawai, melihat dan menyelaraskan kompetensi pegawai dan pola pikir pegawai dengan atasan dan pegawai yang lainnya sehingga tercapainya sinkronisasi. Tetapi pencapaian yang didapat tidak se-optimal yang diharapkan, hal ini dikarenakan waktu lagi-lagi menjadi faktor penghambat agar pemimpin bisa memberikan stimulasi intelektual dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat di Disdukcapil Kota Medan. Karena hambatan waktu yang dimiliki pemimpin sehingga timbul sifat malas pada bawahan atau pegawai lainnya.

#### **4.1.4. Adanya *Individualized consideration* (konsiderasi individu)**

Untuk menjalankan fungsi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan perlu adanya dimensi kepemimpinan transformasional yang keempat adalah *individualized consideration* (konsiderasi individu) untuk mewujudkan salah satu prinsip pelayanan prima yaitu pemberian pelatihan dan pengembangan pegawai terkait memberikan pelayanan terbaik serta pemahaman tugas dan fungsi organisasi.

Menurut Bass dan Avolio (1994) mengemukakan empat dimensi kepemimpinan transformasional yang keempat adalah *individualized consideration* (konsiderasi individu), (Sunarsih 2001:106): Pemimpin memperlakukan orang lain sebagai individu, mempertimbangkan kebutuhan individual dan aspirasi-aspirasi, mendengarkan, mendidik dan melatih bawahan. Pemimpin yang memberikan perhatian personal terhadap bawahannya. Pemimpin harus memiliki kemampuan berhubungan dengan bawahan (*human skill*), dan berupaya untuk pengembangan karier bawahan. Dalam hal ini pimpinan mampu melihat potensi, prestasi, dan kebutuhan bawahan serta memfasilitasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber tersebut dapat diketahui bahwa untuk tahun 2020 sampai tahun 2021 tidak dilaksanakan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan dikarenakan kita mengalami masa Pandemi Covid19 dan anggaran untuk Disdukcapil terpotong 50% jadi yang diprioritaskan masyarakat sekarang. Pemerintah pusat masih menyediakan pelatihan berupa pengiriman karena adanya undangan dari Jakarta dan hanya pegawai tertentu saja seluruh biaya perjalanan dinas di tanggung oleh pusat, sementara dari dinas belum bisa karena biayanya tidak cukup. Alhasil, pelaksanaan dimensi *individualized consideration* (konsiderasi individu) tidak berjalan dengan optimal disaat seperti ini.

Pelatihannya biasanya meliputi data base, pelayanan data prima, pelatihan teknologi informasi untuk dasar administrasi, SIAP ( sistem informasi

administrasi kependudukan). Dan tergantung undangan dari Jakarta karena sistemnya se-Indonesia.

Pengadaan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan sangatlah penting. Pelatihan tersebut berguna meningkatkan, pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kompetensi para pegawai dan dapat menghadapi berbagai tantangan setiap tahunnya serta dapat mengembangkan potensi sehingga tercapai pelayanan prima di Disdukcapil Kota Medan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengenai Fungsi Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Medan, maka penulis menyimpulkan pelaksanaan fungsi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Medan tidaklah optimal.

Dari data yang di dapat dari Disdukcapil Kota Medan tahun 2021 bahwa pencapaian kerja yang dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil Kota Medan pada tahun 2019 dan 2020 tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini terbukti dari jumlah kepemilikan KTP di kota Medan tahun 2019 ialah 1.694.679 jiwa sedangkan target menentukan sebesar 2.297.804 berarti pencapaian kinerja Disdukcapil tahun 2019 ialah 74% . Sedangkan tahun 2020 jumlah kepemilikan KTP ialah 1.783.054, padahal target menentukan sebesar 2.497.804 berarti pencapaian kinerja Disdukcapil Kota Medan tahun 2020 ialah 71%. Pencapaian kinerja tahun 2020 menurun dari tahun 2019.

Adanya hambatan yang dihadapi oleh pimpinan dan para bawahannya yaitu quality time yang dimiliki sangat kurang untuk memberikan pengaruh ideal pemimpin kepada para bawahan atau pegawai lainnya. Pekerjaan yang banyak dan waktu kerja begitu padat menjadi faktor utamanya.

Selanjutnya, untuk tahun 2020 sampai tahun 2021 tidak dilaksanakan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan dikarenakan kita sedang mengalami masa Pandemi Covid19 dan anggaran untuk Disdukcapil terpotong 50% jadi yang diprioritaskan masyarakat sekarang. Pemerintah pusat masih menyediakan pelatihan berupa pengiriman karena adanya undangan dari Jakarta dan hanya pegawai tertentu saja seluruh biaya perjalanan dinas di tanggung oleh pusat, sementara dari dinas belum bisa karena biayanya tidak cukup. Alhasil, pelaksanaan dimensi *individualized consideration* (konsiderasi individu) tidak berjalan dengan optimal disaat seperti ini. Pengadaan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan sangatlah penting. Pelatihan tersebut berguna meningkatkan, pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kompetensi para pegawai dan dapat menghadapi berbagai tantangan setiap tahunnya serta dapat mengembangkan potensi sehingga tercapai pelayanan prima di Disdukcapil Kota Medan.

Berdasarkan penjelasan diatas membuktikan bahwa fungsi kepemimpinan tranformasional tidak memberikan pengaruh yang optimal kepada para pegawai di Disdukcapil Kota Medan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Lebih tepatnya penerapan dimensi kepemimpinan tranformasional yang dilaksanakan oleh pemimpin di Disdukcapil Kota Medan tidak mencapai optimal.

## 5.2. Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu :

1. Pimpinan di Disdukcapil Kota Medan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk meningkatkan fungsi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan.
2. Pihak Disdukcapil Kota Medan dapat segera merencanakan dan mengimpelentasikan pelatihan online untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan.
3. Pemimpin harus menggunakan sumber daya yang ada di Disdukcapil Kota Medan secara optimal, berupa fasilitas dan SDM di Disdukcapil Kota Medan. Sehingga terwujud kinerja yang efektif dan efisien. Keefisienan yang dicapai dapat memberikan banyak waktu yang berharga agar pemimpin di Disdukcapil Kota Medan dapat menerapkan dimensi kepemimpinan transformasional dan mewujudkan pelayanan prima administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gamapress.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Penerbit Gava Media Yogyakarta. Cet- pertama,
- Maleong, Lexi. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Bumi Remaja Rosdakarya.
- O'leary, A., & Elizabeth. 2001. *Kepemimpinan*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabetha.
- Stoner, JA. F. 1996. *Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.
- Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan. 2010. *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: FIP Press.
- Yukl. (2005). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta : Index.

### Skripsi

- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Negeri Yogyakarta.

## **Jurnal**

- Sunarsih. 2001. *Kepemimpinan Transformasional Dalam Era Perubahan Organisasi*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 5 No. 2, Desember 2001.
- Swandari, F. 2003. *Menjadi Perusahaan yang Survive dengan Transformational Leadership*. Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi Vol. 1 No. 2 Mei 2013: 93:102.
- Wijaya M. 2005. *Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Outcomes Peserta Didik*. Jurnal Pendidikan. Penabur No. 05 / Th. IV / Desember 2005.

## **Website**

- Sudrajat A. 2008, April. *Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah*.  
[Web log post]. Diambil dari  
<https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/04/15/kepemimpinantransformasional-kepala-sekolah/comment-page-1/>

## **Berita Online**

- Tim Media Saber Pungli. (9 Agustus 2020). Dukcapil Terima Banyak Keluhan: e-KTP hingga Pungli. *Berita*. <https://saberpungli.id/dukcapil-terima-banyak-keluhan-e-ktp-hingga-pungli/> (Diakses pada hari Minggu, 25 Oktober 2020).

## **Laporan**

- Renstra Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan Tahun 2016-2021

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****DATA PRIBADI**

Nama : MASRAYANI SIREGAR  
Tempat Tanggal Lahir : Bagas nagodang, 07 maret 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia  
Alamat :Jln.Jabaun No.24, Kel.Bagas godang, Kec.Sipirok,  
Kab.Tapanuli Selatan  
Anak ke : tujuh  
  
Orang tua  
  
Ayah : Ahmad siregar  
Ibu : Masnawati hutasuhut  
Alamat :Jln.Jabaun No.24, Kec.Sipirok, Kab.Tapanuli Selatan

**PENDIDIKAN FORMAL**

2003 – 2009 SD Negeri 102040 Sipirok  
2009 – 2012 SMP Negeri 1 Sipirok  
2012 – 2015 SMA Negeri 1 Sipirok  
2016 - 2021 Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 05 maret 2012

Masrayani Siregar

**FUNGSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

**Masrayani Siregar**

**1603100123**

**Draft Wawancara untuk Atasan/Pimpinan**

**Nama** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Umur** :  
**Jabatan** :  
**Pendidikan** :

- **Adanya *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal) dalam membangun visi misi pelayanan.**
  1. Menurut Ibu, Apa yang menjadi Visi Misi dari Disdukcapil Kota Medan?
  2. Bagaimana Ibu memberikan pengaruh kepada para pegawai lainnya untuk melaksanakan dan membangun Visi Misi tersebut dengan optimal?
  3. Menurut Ibu, apakah cara Ibu sudah maksimal/optimal dalam memberikan pengaruh kepada para pegawai dalam membangun Visi Misi Disdukcapil Kota Medan?
  4. Apa yang menjadi hambatan bagi Ibu dalam memberikan pengaruh kepada para pegawai dalam melaksanakan dan membangun Visi Misi tersebut dengan optimal?

5. Bagaimana perencanaan Ibu selanjutnya dalam memecahkan permasalahan tersebut?
- **Adanya *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspirasi) dalam menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan.**
    1. Menurut Ibu, Apa saja standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan di Disdukcapil Kota Medan?
    2. Bagaimana Ibu memberikan motivasi/dorongan kepada para pegawai agar memberikan pelayanan sesuai standar dan meningkatkan kinerja pelayanan para pegawai di Disdukcapil Kota Medan?
    3. Menurut Ibu, apakah cara yang Ibu lakukan tersebut sudah maksimal/optimal?
    4. Apa yang menjadi hambatan bagi Ibu dalam memotivasi para pegawai agar dapat memenuhi standar pelayanan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik?
    5. Bagaimana perencanaan Ibu selanjutnya dalam memecahkan permasalahan tersebut?
  - **Adanya *Intellectual Stimulation* (Stimulasi Intelektual) dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat.**
    1. Bagaimana Ibu mendorong para pegawai untuk lebih aktif dalam berpartisipasi memberikan aspirasi untuk meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan?
    2. Menurut Ibu, apakah cara yang Ibu lakukan tersebut sudah maksimal/optimal?
    3. Apa yang menjadi hambatan bagi Ibu dalam mendorong partisipasi para pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan?
    4. Bagaimana perencanaan Ibu selanjutnya dalam memecahkan permasalahan tersebut?
    5. Apa yang menjadi inspirasi atau referensi Ibu dalam membuat perencanaan tersebut?

- **Adanya *Individualized Consideration* (Konsiderasi Individu).**
  1. Dalam meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan dari segi keterampilan, adakah pengadaan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan?
  2. Menurut Ibu, Apa sajakah pelatihan tersebut?
  3. Menurut Ibu, Apa yang menjadi dasar dari pengadaan pelatihan tersebut?
  4. Adakah keluhan dari para pegawai atau hambatan yang dihadapi oleh Ibu dalam pelaksanaan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan? Dan apa sajakah itu?
  5. Bagaimana perencanaan Ibu selanjutnya dalam memecahkan permasalahan tersebut?

**FUNGSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

**Masrayani Siregar**

**1603100123**

**Draft Wawancara untuk Bawahan/Para Pegawai**

**Nama** :  
**Jenis Kelamin** :  
**Umur** :  
**Jabatan** :  
**Pendidikan** :

- **Adanya *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal) dalam membangun visi misi pelayanan.**
  1. Menurut Ibu, Apa yang menjadi Visi Misi dari Disdukcapil Kota Medan?
  2. Bagaimana atasan/pimpinan Ibu memberikan pengaruh kepada para pegawai lainnya untuk melaksanakan dan membangun Visi Misi tersebut dengan optimal?
  3. Menurut Ibu, apakah cara atasan/pimpinan Ibu sudah maksimal/optimal dalam memberikan pengaruh kepada para pegawai dalam membangun Visi Misi Disdukcapil Kota Medan?
  4. Menurut Ibu, apa yang menjadi masalah/kekurangan atasan atau pimpinan Ibu dalam memberikan pengaruh kepada para pegawai dalam melaksanakan dan membangun Visi Misi tersebut dengan optimal?

5. Bagaimana harapan/saran kepada atasan/pimpinan Ibu dalam memecahkan permasalahan tersebut?

- **Adanya *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspirasi) dalam menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan.**

1. Menurut Ibu, Apa saja standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan di Disdukcapil Kota Medan?
2. Menurut Ibu, Apa yang menjadi dasar/landasan hukum penentuan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan di Disdukcapil Kota Medan?
3. Bagaimana atasan/pimpinan Ibu memberikan motivasi/dorongan kepada para pegawai agar memberikan pelayanan sesuai standar dan meningkatkan kinerja pelayanan para pegawai di Disdukcapil Kota Medan?
4. Menurut Ibu, apakah cara yang dilaksanakan oleh atasan/pimpinan Ibu tersebut sudah maksimal/optimal?
5. Menurut Ibu, Apa yang menjadi masalah/kekurangan atasan atau pimpinan Ibu dalam memotivasi para pegawai agar dapat memenuhi standar pelayanan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik?

- **Adanya *Intellectual Stimulation* (Stimulasi Intelektual) dalam meningkatkan responsif pegawai terhadap masyarakat.**

1. Bagaimana atasan/pimpinan Ibu mendorong para pegawai untuk lebih aktif dalam berpartisipasi memberikan aspirasi untuk meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan?
2. Menurut Ibu, apakah cara yang atasan/pimpinan Ibu lakukan tersebut sudah maksimal/optimal?
3. Apa yang menjadi masalah/kekurangan atasan atau pimpinan Ibu dalam mendorong partisipasi para pegawai dalam meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan?

4. Bagaimana harapan/saran kepada atasan/pimpinan Ibu dalam memecahkan permasalahan tersebut?

- **Adanya *Individualized Consideration* (Konsiderasi Individu).**

1. Dalam meningkatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan dari segi keterampilan, adakah pengadaan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan?
2. Menurut Ibu, Apa sajakah pelatihan tersebut?
3. Menurut Ibu, Apa yang menjadi dasar dari pengadaan pelatihan tersebut?
4. Adakah keluhan dari Ibu atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan untuk para pegawai di Disdukcapil Kota Medan? Dan apa sajakah itu?
5. Bagaimana harapan/saran kepada atasan/pimpinan Ibu dalam memecahkan permasalahan tersebut?



*Unggul, Cerdas & Terpercaya*  
menjawab surat ini agar disebabkan  
tor dan langgananya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

PERMOHONAN-PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan : (AP).....  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 14 September 2020

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Masrayam Siregar  
N P M : 1603100123  
Jurusan : Ilmu Administrasi publik  
Tabungan sks : 142... sks, IP Kumulatif 3,45

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	
1	Fungsi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan	
2	Pengaruh pemberdayaan usaha kecil dan menengah terhadap pembangunan administrasi ekonomi masyarakat Kabupaten Tapanuli Selatan di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan	
3	Perencanaan dan pembangunan pariwisata di Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tapanuli Selatan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 14 September 2020

Ketua, 

Pemohon,

  
(Masrayam Siregar)  
Pembimbing I Sijayuddin



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ela menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 10.099/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2019**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **14 September 2020** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **MASRAYANI SIREGAR**  
 N P M : 1603100123  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 20120/2021  
 Judul Skripsi : **FUNGSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Pembimbing : SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 14 September 2021.**

Ditetapkan di Medan,  
 Medan, 05 Rabiul Awwal 1442 H  
 22 Oktober 2020 M

Dekan



**DR. ARFIN SALEH, S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



*Unggul, Cerdas & Terpercaya*

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, .. 02 November .. 2020

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Masrayani Siregar  
 N P M : 1603100123  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. .... /SK/II.3/UMSU-03/F/20..... tanggal ..... dengan judul sebagai berikut :

Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan  
 Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil  
 Koto Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposol Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap -3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

*Sidi*

(... Syarifuddin, S. Sos., M. H. ...)

Pemohon,

*Masrayani*

(... Masrayani Siregar ...)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**  
Nomor : 753/JUND/IL.3-AU/UMSU-03/F/2020

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Senin, 23 November 2020  
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : Ruang 207-CFISIP UMSU  
Pemimpin Seminar : **Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENGUJI	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	NILA PAUZIAH SIREGAR	1603100133	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	Dr. H. SYAFRIZAL, M.Si, Ph.D.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2008 DALAM RANGKA RETRIBUSI IZIN USAHA BIRO PERJALANAN PARWISATA KOTA PADANG SIDEMPJUAN
2	MASRAYANI SIREGAR	1603100123	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	FUNGSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN
3	KURNIA AGUNG SIREGAR	1603100001	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALKOTA MEDAN NOMOR 27 TAHUN 2020 DALAM RANGKA PARTISIPASI MASYARAKAT MELAKSANAKAN ADAPTASI KEBIASAAN BARU DI KOTA MEDAN
4	ADITYA RYANDA ATMAJA	1503100046	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KHARISMATIK TERHADAP MOTIVASI KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL LABUHAN BATU UTARA
5	TUTTI OCTAVIA SIHOMBING	1403100111	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA PERPAJAKAN DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

Medan, 05 Rabiul Akhir 1442 H  
23 November 2020 M



**Dr. Khairiah, S.IP., S.Sos., MSP.**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Masrayuni Sirogar  
N P M : 1603100123  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Fungsi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	27-11-20	- Pembacaan m. Latar belakang - Pembacaan Bab I dan II pada muka dan bab. Rumusan masalah	
2.	10-12-20	- Muka yang ditulis lengkap	
3.	15-1-21	Metode penelitian harus dituliskan dan pendapat ahli m. i ay	
4.	25-1-21	isi Bab - I, II dan III.	
5.	11-2-21	lengkap m. dan di lengkapi maka sambung pada bab. IV	
6.	24.2-21	simpulannya m. bab. IV.	
7.	1.3-21	lengkap keputus dan skripsi	
8.	6-3-21	isi Pemb. skripsi dpt diujikan dan sides	

M. N. N. N.

Medan, ...6...9...2021...

Dekan,

(D. Arifin Saleh, S. Sos, M. Sc)

Ketua Jurusan,

(Nabil Khairiah, S. I.P.M, PD)

Pembimbing,

(Syarifuddin, S. Sos, M.H)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 93/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Medan, 07 Djumadil Akhir 1442 H  
Lampiran : -- 21 Januari 2021 M  
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Kepada : **Kepala Balitbang Kota Medan**  
di-  
Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **MASRAYANI SIREGAR**  
N P M : 1603100123  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : IX (Sembilan) Tahun 2020/2021  
Judul Skripsi : **FUNGSI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan  
  
**Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.**



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Iskandar Muda No. 270 Telp. 061-4527110  
MEDAN

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/775

1. Berdasarkan surat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/1790/ Balitbang tanggal 27 Januari 2021 tentang Surat Rekomendasi Penelitian;
2. Berkenaan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menerangkan bahwa :

Nama : **MASRAYANI SIREGAR**  
NIM : 1603100123

Telah melaksanakan Penelitian dan telah menyerahkan hasil Laporan Penelitiannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan;

3. Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 5<sup>th</sup> Maret 2021  
An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN  
SEKRETARIS



Dra. SRI MAHARANI, M.Pd  
PEMBINA K. I  
NIP.19660609 199503 2 002