

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYAN
PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI
KECAMATAN LINGGA BAYU KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

Oleh:

JUSMA
NPM 1303100044

**Program studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN
LINGGA BAYU KABUPATEN MANDAILING NATAL**

ABSTRAK

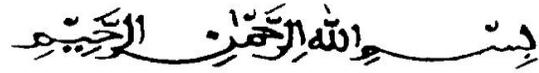
**JUSMA
1303100044**

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga, secara prinsipnya Kartu Keluarga (KK) memang hanya sebuah catatan Administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga ini sangat penting dan bermanfaat karna data yang ada pada Kartu Keluarga dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan lain – lain. Namun pada faktanya, masih ada masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK) khususnya di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6432 Kepala Keluarga (KK). Sedangkan yang sudah mencetak Kartu Keluarga sebanyak 4312 kepala keluarga, jadi yang belum mencetak Kartu Keluarga (KK) sebanyak 2120 kepala keluarga.

Penelitian ini dilakukan di kantor camat lingga bayu Kabupaten Mandailing Natal, dan yang menjadi narasumber ada empat orang yaitu Camat Lingga Bayu, Sekretaris Camat Lingga bayu, dan pegawai kantor Camatbagian pembuatan kartu keluarga serta masyarakat. Tentu, penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat kerja para pegawai di kantor camat lingga bayu sudah efektif atau belum sama sekali. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang berdasarkan analisis kualitatif dengan melakukan observasi secara langsung dilapangan.

Berdasarkan peneitian yang dilakukan penulis, maka hasil yang diperoleh terhadap penelitian yaitu bahwa efektifitas kerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dikantor camat lingga bayu sudah terealisasi dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada meskipun tidak bisa dipungkiri bahwa masih banyaknya kelemahan yang dialami oleh struktur kantor camat terhadap pelayanan publik khususnya pembuatan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat.

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta memberikan kesehatan rohani dan jasmani kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Dan tidak lupa pula penulis mengucapkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalah-Nya kepada seluruh umat manusia sehingga kita dapat menuju jalan yang lebih baik.

Penulis menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar sarjana (S1). Skripsi ini berisikan hasil penelitian yang berjudul **“Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal”**.

Penulis menyadari bahwa skrepsi ini sepenuhnya belum sempurna, hal ini disebabkan karna kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karna itu, dengan rendah hati dan ikhlas penulis menerima kritikan dan saran yang dapat membangun dari para pembaca yang nantinya akan berguna untuk menyempurnakan skripsi ini.

Selain penyelesaian ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibunda Saleha yang tercinta yang memberikan kasih sayang yang tidak

terhingga dan memberikan dukungan, perhatian dan doa yang tidak ada hentinya yang ditunjukkan mereka kepada penulis, serta bantuan Ayahanda Ramli Lubis yang tersayang yang telah memberikan kasih sayang yang tidak terhingga, dukungan dan perhatian, dan selalu berjuang untuk kesuksesan penulis.

Dan tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr.H.Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
2. Bapak Drs.Tasrif Syam M.Si selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara dan Dosen Pembimbing I Penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Nalil Khairiah S.IP, M.Pd selaku Kepala Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Syafruddin S.Sos, M.H selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu Dosen serta seluruh staff Biro Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis sebelum sampai skripsi ini selesai.

6. Bapak Camat Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal beserta jajarannya dalam membantu penulis melengkapi data – data yang akan di himpun didalam penulisan ini.
7. Terima kasih kepada sahabat- sahabatku tercinta Sania, Fifa, Vani, Rizki, Lida, Kiki dan khususnya kepada M. Adam Maliq yang telah memberikan semangat, bantuan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman – teman tersayang Dani, Sri, Tuti, Mey, Ayu, Risma, Netti, Nita dan yang lainnya Atas Motivasi dan bantuannya kepada penulis.
9. Terimakasih kepada teman - teman IAN FISIP UMSU stambuk 2013, khususnya kelas A yang sama – sama berjuang dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga Allah SWT membalas semua budi baik mereka yang telah membantu penulis hingga skripsi ini selesai, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembacanya dan ilmu pengetahuan dan khususnya pada bidang ilmu administrasi Negara.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN – LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II URAIAN TEORITIS	10
A. Konsep Efektivitas Kerja	10
1. Pengertian Efektivitas	10
2. Efektivitas Kerja.....	11
3. Faktor – faktor Efektivitas Kerja.....	13
4. Manfaat Efektivitas Kerja.....	17

B. Konsep Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Pelayanan Publik	20
3. Kualitas Pelayanan	20
C. Konsep Pembuatan Kartu Keluarga	22
1. Mekanisme Pembuatan Kartu Keluarga	22
D. Efektivitas Kerja dalam Peningkatan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Metode Penelitian	26
B. Kategorisasi	26
C. Kerangka Konsep	28
D. Definisi Konsep	29
E. Waktu Penelitian	29
F. Lokasi penelitian.....	30
G. Narasumber	30
H. Teknik Pengumpulan Data	30
I. Teknik Analisis Data	31
J. Deskripsi Lokasi Penelitian	32
K. Visi – Misi Kecamatan Lingga Bayu	33
L. Gambaran Umum	34
M. Tugas dan fungsi di kantor Kecamatan Lingga Bayu	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48

A. Analisis Hasil Penelitian Berdasarkan Kategorisasi	50
B. Deskripsi Hasil Penelitian Berdasarkan Kategorisasi	71
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	28
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Lingga Bayu	34
Gambar 3.3 Struktur Kantor Camat Lingga Bayu	37
Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur	49
Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan/Pekerjaan.....	50

DAFTAR LAMPIRAN – LAMPIRAN

- Lampiran I : SK – 1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran II : SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran III : SK – 3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran IV : SK – 4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran V : SK – 5 Berita Acara Bimbingan Proposal
- Lampiran VI : surat permohonan izin penelitian
- Lampiran VII : surat keterangan penelitian dari kantor Camat LINGGA
bayu
- Lampiran VIII : Daftar wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh orang yang menjalankan tugas tersebut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik berupa barang ataupun jasa publik. Dimana pelayanan merupakan tugas utama bagi para pegawai disebuah organisasi atau instansi pemerintahan maupun swasta.

Dalam penyelenggaraan Pemerintahan daerah sebagai daerah otonom, secara historis telah mengalami banyak perubahan terutama pada tatanan manajemen penyelenggaraan Pemerintahan daerah. Hal ini ditandai dengan Undang – Undang Pemerintahan daerah mengenai pelaksanaan terbentuknya Daerah otonomi yang mempunyai wewenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan.

Wewenang dan tanggungjawab yang dimiliki oleh Pemerintah daerah cukup luas, maka diperlukan adanya Aparatur yang mempunyai kemampuan dan kredibilitas yang dapat memajukan daerahnya dan melayani masyarakatnya dengan baik serta dapat bertanggung jawab sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat. Aparatur merupakan salah satu aset utama instansi yang menjadi perencanaan sebagai pelaku aktif dari setiap organisasi, seperti pelaksanaan pelayanan publik (*public service*).

Efektivitas suatu instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah terkecil sekalipun tentu didasari dengan kinerja dan kerjasama yang dilakukan oleh pegawai atau staff instansi tersebut, tidak terkecuali di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal juga melakukan kerjasama antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya yang berada dilingkungan kecamatan tersebut. Kerjasama ini tidak hanya dilakukan oleh pegawai, tetapi juga dilakukan oleh kepala atau pimpinan dari suatu instansi tersebut.

Perkembangan dan kemajuan diberbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, hal ini dipandang penting guna meningkatkan kerja para pegawai.

Uraian tentang kemajuan efektivitas kerja pegawai diatas dalam memajukan organisasi, dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah maupun swasta dalam profesionalitas kerja dalam organisasi sangat dibutuhkan.

Tujuan utama dari perkembangan pelayanan Administrasi melalui efektivitas kerja pegawai adalah bagaimana upayah suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, professional, efektif dan efisien serta

tanggap dalam kebutuhan aspirasi masyarakat dan bagaimana menyikapi dinamika proses perubahan lingkungan yang strategis dan bermutu yang mempunyai nilai positif dalam pelayanan. Efektivitas adalah ukuran bagi suatu organisasi dimana kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya.

Kualitas pelayanan juga menjadi peran penting dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai birokrasi, pelayanan menjadi sangat penting dalam mengukur efektivitas kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik tersebut. Dalam upaya mewujudkan tertib Administrasi Negara, Pemerintah perlu membuat suatu kebijakan sebagai pelaksanaan atas tercapainya suatu tujuan lembaga Administrasi yang berpegang teguh pada ketentuan hukum untuk menyelenggarakan tugas – tugas pelayanan dalam kepentingan umum. Pelayanan publik pada intinya melayani Masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan agar penerima layanan merasa puas, sebab jika pelayanan tidak dilakukan dengan standar yang ada maka akan berdampak buruk bagi organisasi tersebut. Salah satunya adalah proses Administrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga, secara prinsipnya Kartu Keluarga (KK) memang hanya sebuah catatan Administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga ini sangat penting dan bermanfaat karna data yang ada pada Kartu Keluarga dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti

Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan lain – lain.

Namun pada faktanya, masih ada masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK) khususnya di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 6432 Kepala Keluarga (KK). Sedangkan yang sudah mencetak Kartu Keluarga sebanyak 4312 kepala keluarga, jadi yang belum mencetak Kartu Keluarga (KK) sebanyak 2120 kepala keluarga.

Untuk itu, ini menjadi tugas penting bagi Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal dalam mengatasi identitas suatu Warga Negara. Kartu Keluarga (KK) menjadi syarat yang sangat penting dalam Administrasi kependudukan, Kartu Keluarga tidak hanya sebagai identitas yang disimpan didalam lemari rumah, melainkan suatu Administrasi yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat.

Kegiatan Administrasi sangat dibutuhkan dalam proses birokrasi, karena berkaitan dengan penyimpanan data dan pemberi informasi kepada pemilikan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Terdapat dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 yang mengisyaratkan bahwa tujuan dari Negara Indonesia yakni melindungi segenap Bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia. Perlindungan yang dimaksud merupakan perlindungan kepastian hukum bahwa seseorang tersebut merupakan warga Negara Indonesia yang mempunyai hak mendapatkan perlindungan hukum dari Negara. kelancaran penyelenggaraan pemerintah tergantung juga dari kesempurnaan Aparatur Negara.

Administrasi memiliki unsur diantaranya adalah kepegawaian atau Aparatur. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai Aparatur Negara maka dalam Administrasi perlu adanya sumber daya manusia, dalam Manajemen sumber daya manusia terdapat penilaian kinerja Aparatur Negara untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik.

Salah satu diantara Administrasi kependudukan yang terdapat dalam Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013. Administrasi kependudukan merupakan suatu hal yang sangat urgen di dalam kehidupan masyarakat saat ini. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayaguna hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sebab setiap kejadian atau peristiwa penting yang dialami (seperti kelahiran, kematian dan perkawinan) akan membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat keterangan kependudukan lain. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Pra – Survei yang dilakukan oleh penulis dilapangan, pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal masih banyak dijumpai permasalahan yang

berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada Masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluh terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah, fakta yang terjadi saat ini masih banyaknya kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan Aparatur pemerintah belum berjalan efektif, terdapat beberapa kelemahan yaitu pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan Administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurang keadilan dalam memberikan pelayanan, serta ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang ditetapkan dan fasilitas yang mendukung.

Masalah pembuatan Kartu Keluarga (KK) sudah merupakan perhatian mendasar bagi publik, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, masih ada sebagian masyarakat tidak memiliki Kartu Keluarga, Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat sebagai pengguna layanan di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal banyak terjadi pada sektor pemerintah, padahal seharusnya pemerintah merupakan pelayan masyarakat harus berlaku Adil untuk melayani dan mengatur masyarakat secara adil dan merata.

Dengan melihat kejadian – kejadian yang dikeluhkan Masyarakat, ada beberapa permasalahan yang mendasari kejadian tersebut, diantara lain:

1. Prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) masih dinilai tidak sederhana dan berbelit – belit yang menyebabkan prosedur tidak mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, sehingga prosedur

pelayanan tersebut kurang menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti dalam penyelesaian suatu layanan.

2. Standar pelayanan yang ditetapkan kurang realistis, sehingga jaminan bahwa komitmen yang dibuat kurang jelas dan sulit dimengerti.
3. masih terdapat diskriminatif dalam memberikan pelayanan yang terkesan pilih kasih.

Oleh sebab itu, dengan timbulnya permasalahan yang terjadi di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebagai syarat Administrasi yang sah yang wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara ini. Maka, penulis merasa perlu adanya suatu kajian ilmiah yang dituangkan dalam karya penulisan ilmiah dengan judul : **“Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal”**.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah menjadi bagian yang penting dalam suatu penelitian. Perumusan masalah berfungsi untuk mengarahkan penelitian pada suatu masalah tertentu dan memberikan batasan penelitian serta menetapkan pokok – pokok yang akan dibahas atau dikaji dalam suatu penelitian. Dimana yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal ?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)”.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu pemerintahan dan ilmu Administrasi Negara.
2. Sebagai bahan masukan sekaligus bahan evaluasi bagi kecamatan Lingga Bayu dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan mencari jalan keluar terhadap masalah yang sedang dihadapi.
3. Sebagai bahan referensi bagi penulis selanjutnya agar dapat membantu penulisan ilmiah ini menjadi sempurna.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Peneliti membuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara Bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari Latar Belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Uraian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang teori – teori yang melandasi penelitian.

Teori – teori yang diuraikan antara lain :

Konsep efektivitas kerja, konsep kualitas pelayanan, pembuatan Kartu Keluarga.

BAB III : Metode Penelitian

Menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian,.

BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan berisikan tentang analisis hasil penelitian berdasarfkkan kategorisasi, deskripsi hasil penelitian berdasarkan kategorisasi.

BAB V : Penutup

Terdiri dari simpulan penelitian dan saran – saran untuk kemajuan objek yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Efektivitas Kerja

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “*effective*”, yang artinya berhasil dan Sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas di defenisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang.

Menurut Steers dalam Sutrisno (2011:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia.

Menurut Gie (2009:178), pengukuran suatu efektivitas dapat dilihat dengan lima aspek, yaitu :

- a. Pemakaian pikiran (untuk mencapai cara yang termudah).
- b. Pemakaian tenaga (untuk mencapai cara yang teringan).
- c. Pemakaian waktu (untuk mencapai cara yang tercepat).
- d. Pemakaian ruang (untuk mencapai cara yang terdekat).
- e. Pemakaian benda (untuk mencapai cara yang termudah).

Menurut Siagian (2003:20), efektivias adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang

telah di tetapkan. Jika hasil kegiatan sasaran tersebut dapat berhasil berarti makin tinggi efektivitasnya.

Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu :

- a. Sumber daya, dana, sarana, dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
- b. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan.
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan.
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Jadi pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapai suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Demikian pula sebaiknya tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pekerjaan itu dapat dikatakan tidak efektif.

2. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relatif singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan, alat dan tenaga serta waktu.

Menurut Steers (1998:41), memberikan 4 faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain yaitu:

a. Karakteristik Organisasi

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

b. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektifitas, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, tingkat rasionaisme organisasi.

c. Karakteristik Kerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting, karena perilaku merekalah akan memperlancar atau menghambat tercapainya tujuan organisasi. Oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.

d. Karakteristik Kebijaksanaan dan Praktek Manajemen

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangan lingkungan, maka peran manajemen dalam mengkoordinasi individu terhadap proses akan sangat dibutuhkan.

Kemudian Siagian (2009:47), efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak adalah sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan dan bukan menjawab tentang bagaimana melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut.

Dari pengertian efektivitas kerja diatas. Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja adalah akibat atau efek yang timbul akibat sejumlah rangkaian aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor – faktor yang dapat ditentukan, efektivitas kerja pegawai dikatakan berhasil dilakukan dengan baik atau tidak tentu dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Tugas pegawai dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan pemberitahuan (komunikasi) tentang pendelegasian tugas/tanggung jawab serta adanya evaluasi kerja dari pimpinan.

Menurut Dalf (2003:79), faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi adalah:

a. Waktu

b. Ketepatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang begitu lama dalam penyelesaiannya.

c. Tugas

Bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas – tugas yang didelegasikan kepada pegawainya.

d. Motivasi

Pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif, semakin termotivasi karyawan untuk bekerja secara positif, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

e. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan, maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaannya.

f. Evaluasi kerja

Pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada pegawainya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugas dengan

baik dan menyelesaikan tugas tersebut untuk di evaluasi apakah tugas telah terlaksana dengan baik atau tidak.

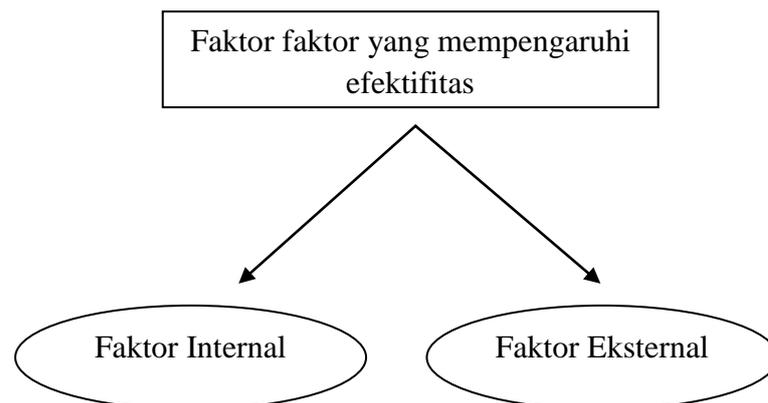
g. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja meliputi tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seorang pegawai sewaktu bekerja.

h. Perlengkapan dan fasilitas

Adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Fasilitas yang kurang lengkap akan mempengaruhi kelancaran pegawai dalam bekerja. Semakin banyak sarana yang disediakan oleh pemerintah, maka akan mempengaruhi tingkat pekerjaan seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Menurut Sutarto dalam Tangkilisan (2002:60) mengemukakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah faktor internal dan faktor eksternal yang dapat digambar pada skema teori berikut :



(Gambar 2.1 Sutarto dalam Tangkilisan, 2002:60)

a. Faktor Internal

Faktor internal ini meliputi sebagai keseluruhan faktor yang ada dan berkaitan dengan organisasi itu sendiri yang meliputi kegiatan menyusun satuan – satuan organisasi, keadaan dimana struktur organisasi mudah diubah untuk disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan yang datangnya dari lingkungan organisasi, terbanyak satuan bawahan yang dapat dipimpin dengan baik oleh pimpinan, berkelanjutan, pemimpin dapat mengarahkan anggotanya agar mampu mencapai tujuan organisasi, serta keseimbangan.

b. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal mencakup suatu jaringan atau hubungan – hubungan pertukaran dengan sejumlah organisasi dan melibatkan diri dengan transaksi – transaksi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan, mengatasi hambatan, melakukan pertukaran sumber daya serta menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif dalam proses transformasi nilai inovasi maupun normal sosial yang ada.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah hal yang sangat mempengaruhi efektivitas kerja para pegawai dalam pekerjaannya, dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangan lingkungan, maka peranan manajemen dalam hal ini kepemimpinan harus terus terkoordinasi agar dapat meningkatkan efektivitas kerja.

4. Manfaat Efektivitas Kerja

Seperti yang telah di ketahui bahwa efektivitas adalah masalah pencapaian tujuan, maka hal itu bermanfaat bagi organisasi, pencapaian tujuan menentukan keberhasilan bagi organisasi dalam operasinya, sekaligus didalamnya menyangkut tujuan organisasi itu sendiri dan pegawai serta pihak dari luar organisasi.

Menurut Gie (2009:180), efektivitas bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada orang lain atau kepada organisasi yang menggunakan tanggungjawab seperti halnya dengan organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam menyusun program organisasi yang bersangkutan.

Dengan demikian efektivitas berlaku dan bermanfaat terhadap berbagai pihak yang tidak hanya organisasai belaka, namun dalam ruang lingkup yang lebih berarti pihak organisasi tidak dapat mengabaikan komponen manusia diluar organisasi jika ingin tujuan mereka tercapai dengan efektif dan efisien.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus kebutuhan pelanggan.

Menurut Hardiansyah (2011:10) secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, pelayan sendiri dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan menurut Kotler (2002: 83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produksi fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri.

Menurut Donal dalam Hardiansyah (2011:10) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pada hakikatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Moenir (2010:196) terdapat faktor – faktor yang mendukung pelayanan tersebut, yaitu:

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan dikemudian.

b. Faktor aturan

Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang karena peranan aturan yang demikian sangatlah besar dalam hidup bermasyarakat, maka dengan sendirinya harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksud dan tujuan aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi merupakan alat sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisasikan fungsi pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan bonus penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga yang telah dicurahkan untuk orang atau badan/ organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki yaitu kemampuan managerial, teknis, dan kemampuan membuat konsep.

f. Faktor sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagai sosial dalam rangka kepentingan orang – orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang dilengkapi. Salah satu contoh adalah fasilitas komunikasi.

2. Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefenisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan Perundang – Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menurut Padmuji dalam Napitupulu (2007:165) adalah berbagai aktifitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang atau jasa.

Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2007:165), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah.

3. Kualitas Pelayanan

Pengertian atau makna atas teori kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan defenisi – defenisi yang berbeda pula, seperti berikut :

Menurut Goetsch dan Davis dalam tjiptono (2002:110), mendefenisikan kualitas sebagai kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa serta sumber daya manusia dan proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Menurut Levis dan Gilman dalam Mahmudi (2005:117) mendefenisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran. Dengan pengelolaan sumber penghasilan

secara cepat, dan dapat dipertanggungjawab. Tentu hal ini akan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance).

Menurut Gasperz dalam sinambela (2008:6) kualitas mengacu pada pengertian :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan pokok baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan aktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas yang diberikan oleh tjiptono setelah melakukan evaluasi dari defenisi kualitas dari beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (Tujuh) defenisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kaulitas adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dalam pengertian tersebut tampak bahwa kualitas itu merujuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. kualitas juga mempunyai

pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus – menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

C. Konsep Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

1. Mekanisme Pembuatan Kartu Keluarga

Cara mengajukan penerbitan Kartu Keluarga (KK) baru dapat dilihat pada mekanisme dibawah ini:

- a. Setiap keluarga hanya memiliki 1 (satu) Kartu Keluarga dan setiap penduduk hanya dicatat pada 1 (satu) Kartu Keluarga.
- b. Setiap Kartu Keluarga harus ada nama Kepala Keluarga.
- c. Keluarga, alamat dan memiliki nomor Kartu Keluarga (KK) wajib diganti/diperbaharui apabila: rusak, hilang, terjadi perubahan data dan jumlah anggota keluarga.
- d. Untuk mengganti/memperbaharui Kartu Keluarga (KK) dikenakan retribusi sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku.

Syarat berkas dokumen yang dibutuhkan dalam proses dan cara mengurus Kartu Keluarga (KK) baru:

- a. Pengantar dari RT dan RW.
- b. Melampirkan Foto Copy buku nikah/ akta perkawinan (bagi pemohon yang sudah menikah dan dilegalisir pejabat yang berwenang).
- c. Surat keterangan pindah, dan atau surat keterangan lain yang telah tinggal atau berdomisi 1 (satu) tahun.

- d. Surat pernyataan domisili bermaterai cukup yang ditandatangani tetangga terdekat ditempat tujuan dengan melampirkan Foto Copy KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang masih berlaku.
- e. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh dinas bagi penduduk yang datang dari Luar Negeri karena pindah.
- f. Perubahan Kartu Keluarga (KK) karna penambahan anggota keluarga yang mengalami kelahiran.

Syarat berkas dokumen yang di butuhkan, dan cara mengurus perubahan Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga yang mengalami kelahiran:

- a. Pengantar dari RT atau RW.
- b. Kartu Keluarga (KK) yang lama.
- c. Foto Copy kutipan akta kelahiran/surat keterangan lahir yang dilegalisir.
- d. Perubahan Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga yang menumpang ke dalam Kartu Keluarga (KK).

Syarat berkas dokumen yang dibutuhkan, proses dan cara mengurus perubahan Kartu Keluarga (KK) akibat pengurangan anggota keluarga baik meninggal ataupun pindah.

- a. Pengantar dari RT atau RW.
- b. Kartu Keluarga lama.
- c. Foto Copy surat keterangan kematian yang dilegalisir.
- d. Surat keterangan pindah.

- e. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena hilang/rusak

Syarat berkas dokumen yang dibutuhkan dalam proses dan cara mengurus perubahan Kartu Keluarga (KK) karena Kartu Keluarga (KK) hilang atau rusak.

- a. Pengantar dari RT dan RW.
- b. Surat keterangan dari lurah.
- c. Foto Copy dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga yang dilegalisir.

2. Efektivitas Kerja dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Pimpinan mengakui dan menyadari bahwa tujuan efektivitas akan tercapai jika terbina kerjasama yang harmonis antara sesama karyawan, bawahan dan atasan serta terjadi interaksi yang baik diantara semua aparat. Aparatur pemerintah bukan mesin, uang, atau perlengkapan dan fasilitas yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya kualitas dan kuantitas aparatur. Hal ini harus sesuai dengan kebutuhan agar menunjang tercapainya tujuan. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan kinerja pegawai akan berjalan terarah jika memiliki tujuan yang jelas. Adanya tujuan akan memberikan motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Hasibuan (2005:53) mengemukakan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengukur pengaruh efektivitas sebuah kualitas pelayan diantaranya:

- a. perencanaan, yaitu merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien, agar sesuai dengan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kerja pegawai.

- b. Pengorganisasian, kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi, karena organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
- c. Pengarahan, yaitu kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dan membantu tercapainya tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kerja pegawai.
- d. Pengendalian, ialah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. Pengembangan, yaitu proses peningkatan keterampilan, teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan penelitian.
- f. Kedisiplinan, kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tetap mau bekerja.

Kedisiplinan merupakan faktor yang begitu mempengaruhi efektivitas kerja. Karena kedisiplinan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat, masalah kedisiplinan waktu merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan waktu akan dapat mempengaruhi efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menentukan metode penelitian, terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas dalam penelitian serta memahami makna yang sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian ini akan menggambarkan bagaimana keadaan efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) Di kantor Camat Lingga Bayu.

B. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut.

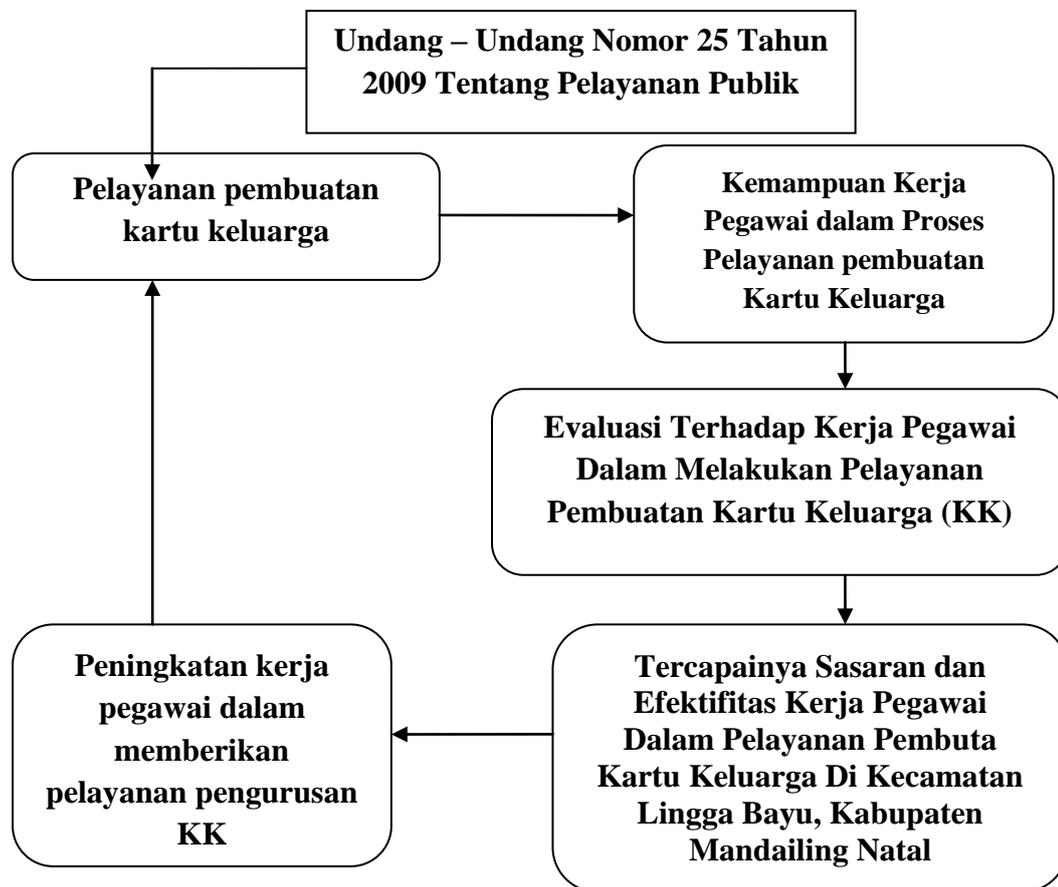
1. Pelaksanaan Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
 - a. Kerja Pegawai Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik yang baik.

- b. Kesesuaian Kinerja Pegawai Terhadap Standard Operasional Prosedur yang diterapkan.
 - c. Evaluasi Yang dilakukan dalam Peningkatan Pelayanan
2. Kemampuan kerja Para Pegawai dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga (KK).
- a. Ketepatan Waktu dalam menyelesaikan Proses Pembuatan Kartu Keluarga.
 - b. Kelengkapan Fasilitas dalam Mendorong kinerja Para Pegawai terhadap Pembuatan Kartu Keluarga.
 - c. Kerjasama yang dilakukan baik antar staff, pimpinan dan masyarakat dalam proses pembuatan Kartu Keluarga.
3. Pelaksanaan Terhadap Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- a. Proses Yang dipenuhi Masyarakat terhadap Pembuatan Kartu Keluarga.
 - b. Mekanisme Proses Pembuatan Kartu Keluarga.
 - c. Rentang Waktu dalam menyiapkan Kartu Keluarga
4. Evaluasi Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga
- a. Permasalahan dalam pembuatan Kartu Keluarga.
 - b. Hambatan yang di rasakan oleh kantor kecamatan dalam proses Pembuatan Kartu Keluarga.
 - c. Tingkat Keberhasilan yang dicapai oleh Kantor Camat dalam Pembuatan Kartu Keluarga

C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal – hal khusus. Oleh karena konsep tidak dapat langsung diamati atau diukur. Konsep hanya dapat diamati atau diukur melalui konstruksi atau yang lebih di kenal variabel.

Berdasarkan keterangan diatas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



(Gambar 3.1. Kerangka Konseptual)

D. Defenisi Konsep

Menurut Nawawi (1992:43), konsep adalah istilah atau defenisi untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu,yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Dari uraian diatas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti:

1. Efektivitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang atau publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang – Undanagan.
3. Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.

E. Waktu Penelitian

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada tanggal 30 januari 2017 dan berakhir pada tanggal 28 february 2017. Sehingga waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah selama 1 bulan.

F. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal. Dimana penelitian dilakukan kepada kepala camat, pegawai dan staff lainnya serta Masyarakat Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal.

G. Narasumber

Adapun pihak – pihak yang menjadi Narasumber dalam Penelitian ini sebanyak 4 (empat) Orang, Antara Lain :

1. Bapak Riplan S.Sos selaku Camat Lingga Bayu
2. Bapak Zulkifli Lubis S.E selaku sekretaris camat Lingga Bayu
3. Bapak Amrin Lubis Selaku kepala UPTP/PASAR
4. Bapak Syawal selaku masyarakat kecamatan Lingga Bayu

H. Teknik Pengumpulan data

Menurut Ali (1997:198) teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya melalui observasi langsung atau wawancara agar berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif.

Untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data dengan cara antara lain:

1. Data primer

Dalam melakukan sebuah penelitian umumnya menggunakan data – data valid dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian salah satunya adalah data tertulis maupun melalui wawancara. Jadi kesimpulan dari efisiensi data primer ialah data ini didapat dari

narasumber yang kita jadikan objek penelitian dan biasa juga dari survei lapangan yang mempunyai semua metode pengumpulan data original.

2. Data skunder

Penelitian dengan pengumpulan data ini, peneliti mempelajari buku – buku, dokumen – dokumen maupun catatan – catatan tertulis yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

3. Wawancara

yaitu mendapatkan data dengan cara Tanya jawab dan berhadapan langsung dengan narasumber.

I. Teknik Analisis Data

Moleong (2006:247) mengatakan bahwa teknik analisis data data kualitatif, yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menela'ah data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul dan mempelajari data, menela'ah dan menyusun dalam satuan – satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Pengguna metode tersebut dengan pertimbangan bahwa peneliti tersebut berusaha untuk menggambarkan efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Lingga Bayu.

Sebelum dianalisis, data – data penelitian diperoleh dalam penelitian terlebih dahulu dan diklasifikasikan sesuai dengan jenisnya sehingga didapatkan

data yang benar – benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian, kemudian data tersebut ditabulasikan sehingga akan memudahkan penelitian dalam pengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

J. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kabupaten Mandailing Natal terdiri atas beberapa kecamatan, salah satunya Kecamatan Lingga Bayu. Kecamatan Lingga bayu adalah salah satu dari daftar nama kecamatan di Kabupaten Mandailing Natal, Propinsi Sumatra Utara. Kantor camat Lingga Bayu berdiri pada tahun 2002. Dahulunya sebelum kecamatan lingga bayu adalah Kecamatan Batang Natal, kecamatan yang berdiri pertama di wilayah pantai barat. Setelah terjadinya pemekaran di Batang Natal dan kemudian berdasarkan peraturan undang- undang Nomor 7 tahun 2002 Kecamatan Batang Natal di pecah menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Batang Natal dan kecamatan Lingga Bayu.

Sejak berdirinya kecamatan lingga bayu. Kecamatan lingga bayu sudah mengalami enam periode kepemimpinan diantaranya yaitu:

1. Drs. Sahnun Pasaribu (2002 – 2004)
2. Mainul Lubis Ap (2004 – 2006)
3. Miswaruddin Nasution S.H (2006 – 2009)
4. Ashar Lubis S.Sos (2009- 2011)
5. Drs.Kamal Khan Lubis (2011 -2016)
6. Riflan S.Sos (2016 – sekarang)

K. Visi dan Misi Kecamatan Lingga Bayu

1. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan Kecamatan Lingga Bayu dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak- pihak yang berkepentingan di kecamatan Lingga Bayu seperti kepala camat, staf kantor camat, pemerintah desa dan masyarakat pada umumnya. Dengan mempertimbangkan kondisi eksternal dan internal yang ada di kecamatan maka visi kecamatan Lingga Bayu adalah “terwujudnya masyarakat kecamatan Lingga Bayu yang sejahtera, mandiri dan berwawasan lingkungan”

2. Misi

Selain penyusunan Visi, juga telah ditetapkan Misi – Misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Kecamatan Lingga Bayu. Visi kemudian di jabarkan dan dapat di personalkan dan di jabarkan kedalam Misi agar dapat di operasionalkan dan dikerjakan.

- a. Meningkatkan iman dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- b. Meningkatkan kemandirian keuangan daerah.
- c. Mengembangkan kualitas pendidikan dan sumber daya manusia berbasis gender .
- d. Meningkatkan pengelolaan sumber daya alam untuk kesejahteraan masyarakat
- e. Meningkatkan kapasitas SDM, kelembagaan penyuluhan dan petani.

- f. Meningkatkan ketersediaan dan pemerataan insprastruktur wilayah, mitigasi bencana dan pelestarian lingkungan yang berkualitas.

L. Gambaran Umum Kecamatan Lingga Bayu.

1. Letak dan geografis kecamatan Lingga Bayu

- a. Luas wilayah : 192, 67 km.
- b. Ketinggian diatas permukaan laut : 500 – 700 meter.
- c. Batas wilayah : sebelah utara kecamatan Natal dan Kecamatan Batang Natal, sebelah Selatan Kecamatan Sinunukan dan Kecamatan Ranto baek, sebelah Barat Kecamatan sinunukan dan sebelah timur kecamatan Batang Natal.

Kecamtan Lingga Bayu mempunyai jumlah penduduk 27.445 jiwa, terdiri dari laki- laki 13.508 jiwa, perempuan 13.937 jiwa, 6.432 Kepala Keluarga, yang terdiri dari 19 Desa, denga rincian sebagai berikut:

Jumlah penduduk

Tabel 1.1

N0	Desa/ kelurahan	Nama kepala desa/ lurah	Jumlah penduduk			
			KK	LK	PR	Jiwa
1	Aek garingging	Andi lubis	245	577	527	1104
2	Aek manyuruk	Sumadi	199	338	386	724
3	Bandar limabung	Ahmad Algozali NST	129	256	305	561
4	Bonca bayuon	Tholib	210	400	370	770

5	Dalan lidang	Ramlan	238	430	452	881
6	Kampung baru	Marwan nasution	221	515	430	
7	Lancat	Riflan Sos	247	498	507	1005
8	Lobung	Zulhaimi Nst	167	267	328	
9	Pangkalan	Aldamri Nst	227	475	479	954
10	Perkebunan simpanggambir	Syaifullah rangkuti	233	502	470	972
11	Perbatasan	Zagharuddin	221	515	459	974
12	Sikumbu	Nasrin Nst	153	298	306	604
13	Simpang bajole	Zulpahri sp	325	691	742	1433
14	Simpang duku	Imsaruddin	162	332	343	675
15	Simpang durian	Taksir S. Pdi	929	2179	2164	4343
16	Simpang koje	Muhammad sofyan	784	1718	2141	3859
17	Kelurahan simpanggambir	Drs.H. pahruddin lubis	969	2375	2457	4832
18	Kelurahan tapus	Ahmad siregar	649	1180	1124	2305
19	Tangsi atas	Sadaruddin	124	224	207	431
Jumlh			6.43 2	13. 508	13. 937	27.445

2. Struktur organisasi

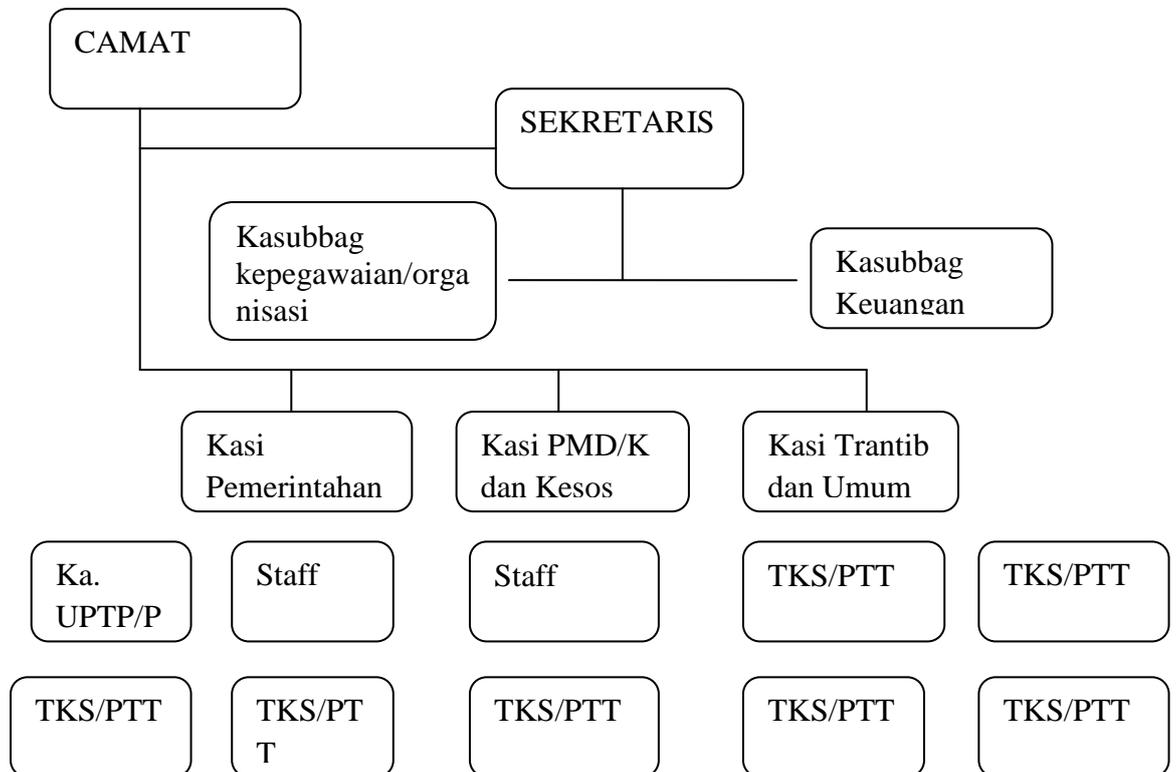
Organisasi merupakan suatu fungsi manajemen yang mempunyai peranan dan berkaitan langsung dengan interaksi sosial yang terjadi diantara individu – individu dalam rangka kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi departemen merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu departemen dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Dengan adanya struktur organisasi maka akan jelas pemisah tugas masing – masing sampai unit – unit terkait dalam organisasi.

Adapun organisasi itu adalah penggabungan orang dengan tugas – tugas yang saling berhubungan erat dengan yang lainnya agar departemen dapat dipimpin. Departemen harus memiliki struktur organisasi yang nyata dimana perbandingan antara tugas dan tanggungjawab dapat terlihat jelas, dengan demikian hubungan yang baik dalam rangka merealisasikan tujuan departemen, sehingga program kerja dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Struktur organisasi ini juga dapat mempermudah pelaksanaan tugas – tugas di Kecamatan Lingga Bayu sehingga diperlukan struktur organisasi yang terorganisir. Adapun struktur organisasi pemerintahan kecamatan Lingga Bayu sebagai berikut:

Struktur Organisasi Camat Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal

Tabel 1.2.



(Sumber : Data Kantor Camat Lingga Bayu)

M. Tugas dan Fungsi di Kantor Kecamatan Lingga Bayu

1. Tugas Camat

Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Peundang-Undangan.
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.
- h. Koordinasi, fasilitas, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan tugas dan fungsi unit pelaksanaan teknis (UPT) Badan/ Dinas daerah yang berada dalam wilayah kerjanya.
- i. Penyelenggaraan urusan rumah tangga dan administrasi ketatausahaan kecamatan.
- j. Pembinaan disiplin pegawai di lingkungan Kecamatan.

- k. Pemberian masukan yang perlu kepada atasan sesuai bidang tugas dan fungsinya.
- l. Pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas kepada atasan.
- m. Pelaksanaan tugas lainnya yang di berikan oleh atasan.

Selain tugas sebagai mana yang di maksud pada ayat (1) camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi:

- a. Perijinan.
- b. Rekomendasi.
- c. Koordinasi.
- d. Pembinaan.
- e. Pengawasan.
- f. Fasilitas.
- g. Penetapan.
- h. Penyelenggaraan.
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.
- j. Pelaksanaan kewenangan camat.
- k. Tugas sekretariat

2. Tugas Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat serta pengkoordinasian dan penyiapan bahan perumusan kebijakan dan program kegiatan kecamatan, pelaksanaan urusan administrasi

ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan. Dan fungsi sekretariat sebagai berikut:

- a. Melaksanakan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Melaksanakan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal diwilayahnya.
- c. Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Koordinasi dan pengumpulan bahan perumusan kebijakan dan program kegiatan kecamatan.
- e. Pelaksanaan urusan administrasi ketatausahaan dan kearsipan serta urusan rumah tangga, perlengkapan sarana dan prasarana.
- f. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian.
- g. Pelaksanaan urusan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan.
- h. Melakukan evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan.
- i. Melaksanakan pengumpulan dan penyusunan renja, RKPD, RENSTRA, KUA/ PPAS, LAKIP, LPPD, LKPJ, Serta bentuk pelaporan lainnya.
- j. Pemberian masukan yang perlu kepada atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- k. Pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas kepada atasan.
- l. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3. Tugas sub bagian umum kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, keprotokolan, perlengkapan rumah tangga dan perpustakaan serta administrasi kepegawaian kecamatan. Dan fungsi kepegawaian:

- a. Melaksanakan penomoran surat keluar, surat masuk dan administrasi ketatausahaan lainnya serta penataan kearsipan.
- b. Melaksanakan pengadaan dan penyediaan perlengkapan dan sarana administrasi kecamatan.
- c. Melaksana pemeliharaan sarana dan prasarana kantor.
- d. Melaksanakan urusan kehumasan dari pelayanan informasi kepada masyarakat dan media massa.
- e. Melaksanakan urusan administrasi pegawai kecamatan dalam penerbitan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, kenaikan jabatan dan administrasi lainnya.
- f. mempersiapkan dan memproses pemberian tanda penghargaan berkaitan dengan prestasi pegawai dan pengenaan sanksi yang berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Pemberian masukan yang perlu kepada atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- h. Melaporkan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugasnya kepada atasan.

4. Sub bagian keuangan dan program.

Sub bagian keuangan dan program mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi keuangan serta penyiapan laporan dan pertanggungjawaban keuangan kecamatan dan melaksanakan pengkoordinasian dan penyusunan program dan kegiatan kecamatan dan melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaannya. Fungsi sub bagian keuangan dan program yaitu:

- a. Melaksanakan kegiatan menyangkut pelaksanaan administrasi penggajian dan tunjangan pegawai.
- b. Melaksanakan kegiatan pengurusan pembayaran gaji dan tunjangan pegawai serta keuangan lainnya yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Melaksanakan koordinasi dengan instansi pengelolaan keuangan daerah dalam kegiatan administrasi keuangan.
- d. Melaksanakan urusan administrasi lainnya, dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas-tugas kantor secara umum.
- e. Melaksanakan koordinasi dan pengawasan pencairan anggaran kegiatan dan program kerja kecamatan.
- f. Melaksanakan penata usahaan belanja langsung dan belanja tidak langsung pada kecamatan.
- g. Melaksanakan penyusunan laporan sistemakuntansi instansi dan laporan pertanggungjawaban keuangan.
- h. Pengumpulan dan penyusunan program dan kegiatan kecamatan.

- i. Pengkoordinasian dan penyusunan Renja, RKPD, Renstra, KUA/PPAS, LAKIP dan serta LPPD KECAMATAN.
- j. Melaksanakan penyusunan bahan pengkoordinasian evaluasi, monitoring, dan pelaporan.
- k. Memberikan masukan yang perlu kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
- l. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada atasan.
- m. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

5. Seksi pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas membantu camat dan melaksanakan tugas pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Desa atau kelurahan. Adapun fungsi dari seksi pemerintahan yaitu:

- a. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi.
- b. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja lingkungan kecamatan.
- c. Penyelenggaraan dan evaluasi kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan. Penyusunan program dan penyiapan bahan koordinasi pembinaan serta fasilitas dan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

- d. Penyusunan program dan penyiapan bahan koordinasi pembinaan teknologi Negara kesatuan Bangsa dan kegiatan sosial politik.
 - e. Pembinaan fasilitas, konsultasi, survivisi dan pengawasan pelaksanaan administrasi pemerintahan Desa/ Kelurahan.
 - f. Pembinaan dan pengawasan terhadap kepala Desa, lurah serta perangkat desa.
 - g. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Desa atau kelurahan.
 - h. Pelaporan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada atasan.
 - i. Pelaksanaan tugas lainnya yang di berikan oleh atasan.
6. Tugas seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial.

Seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial mempunyai tugas membantu Camat dan melaksanakan tugas pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial. Adapun fungsi dari seksi pemberdayaan dan kesejahteraan sosial yaitu:

- a. Penyelenggaraan upaya peningkatan partisipasi masyarakat dan perencanaan pembangunan lingkup kerja.
- b. fasilitas pembinaan kegiatan pembangunan dan perekonomian masyarakat tingkat kecamatan.
- c. Koordinasi, fasilitas dan pembinaan dibidang produksi dan distribusi hasil produksi.

- d. Penyiapan bahan dan penyusunan administrasi pembangunan dan perekonomian tingkat kecamatan.
 - e. Penyiapan dan pelaksanaan program dan kegiatan dalam meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat guna meningkatkan kegiatan perekonomian masyarakat.
 - f. Koordinasi fasilitas dan konsultasi penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan kesejahteraan keluarga (PKK).
 - g. Pelaksanaan tugas- tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.
 - h. Koordinasi fasilitas dan penyelenggaraan bantuan sosial termasuk bantuan bencana.
 - i. Pelaporan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada atasan.
 - j. Pelaksanaan tugas lainnya yang di berikan oleh atasan.
7. Tugas seksi ketentraman dan ketertiban umum.

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan tugas pengkoordinasian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penetapan dan penegakan peraturan perundang- undangan serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Adapun fungsi dari seksi ketertiban dan ketentraman umum yaitu:

- a. Pelaksanaan koordinasi program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di bidan kecamatan dengan aparat keamanan, pemuka agama dan tokoh masyarakat.

- b. Penyiapan program dan kegiatan serta pelaksanaan kegiatan operasi penertiban umum dalam rangka menciptakan ketertiban umum.
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan aparat keamanan dan satuan kerja perangkat daerah di bidang menegakkan peraturan perundang-undangan.
- d. Penegakan dan penerapan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan.
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- f. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- g. Pembinaan dan penyelenggaraan tertib perizinan.
- h. Pemberian masukan yang perlu kepada atasan sesuai bidan tugasnya.
- i. Pelaporan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada atasan.
- j. Pelaksanaan tugas lainnya yang di berikan oleh atasan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Paradigma New Public Management dalam kajian Ilmu Administrasi Negara sangat dibutuhkan pada proses reformasi birokrasi di Negara Indonesia ini. Pada dasarnya, paradigma ini memiliki penekanan perilaku birokrator agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan fungsinya. New Publik Management menawarkan konsep agar para pemimpin birokrasi dapat produktifitas dan menemukan cara – cara dan alternatif dalam pelayanan publik yang baik sebagaimana yang diharapkan dari sistem pelayanan publik itu sendiri dan undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Efektifitas kerja pegawai juga dipandang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena Sumber daya manusia merupakan komponen utama suatu organisasi dan menjadi perencana dan pelaku aktif dalam setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam suatu organisasi sehingga tidak seperti mesin, uang dan material, yang sifatnya pasif sehingga sepenuhnya dapat dikuasai dan diatur sesuai dengan keinginan dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Hal ini tentu menjadi landasan pemikiran dari paradigma New Public Management yang mengacu pada perbaikan kualitas pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang prima, melahirkan sumber daya manusia yang berintegritas, memiliki daya saing serta berproduktivitas tinggi. Selain itu, New

Public Management diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi hasil, *outsourcing*, dan *contracting out*, serta manajemen dan anggaran

Deskriptif data Narasumber

1. Deskripsi narasumber menurut jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin narasumber di kelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki- laki, dan narasumber dengan jenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.I berikut di jelaskan untuk masing-masing kategori.

Distribusi Narasumber berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. 1

No	Jenis kelamin	Frekuensi
1	Laki- laki	9 orang
2	Perempuan	5 orang
	Jumlah	14 orang

Berdasarkan tabel 1.3. yang tercermin di atas bahwa narasumber berjenis kelamin laki – laki dengan frekuensi sebanyak 9 orang, sedangkan perempuan sebanyak 5 orang.

2. Deskripsi narasumber menurut umur

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 17 – 30 tahun, narasumber dengan umur 35 – 45

tahun, dan narasumber dengan umur 46 – 60. Pada tabel 4. 2 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing – masing kategori.

Deistribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Tabel 4. 2

No	Umur	Frekuensi
1	17 – 30 tahun	6 orang
2	35 – 45 tahun	5 orang
3	46 – 55 tahun	3 orang
	Jumlah	14 Orang

Berdasarkan tabel 4.2 yang tercermin diatas dapat dilihat bahwa narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 17 – 30 tahun sebanyak 6 orang, narasumber dengan 35 – 45 tahun berjumlah 5 orang, dan narasumber dengan umur 46 – 60 tahun sebanyak 3 orang.

3. Distribusi narasumber jabatan/ pekerjaan

Berdasarkan yang dilihat dari tingkat jabatan atau pekerjaan narasumber di kelompokkan menjadi dua kelompok yaitu pegawai dikecamatan Lingga Bayu dan masyarakat. pada tabel 1.5 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing – masing kategori tersebut menurut jabatan atau pekerjaan yang dimiliki para peserta wawancara.

Distribusi Berdasarkan Jabatan/ Pekerjaan

Tabel 4.3

No	Jabatan/ pekerjaan	Frekuensi
1	Pegawai Negri Sipil	7 Orang
2	Pegawai Biasa	7 orang
	Jumlah	14 Orang

Berdasarkan tabel 4.3 yang tercermin diatas dapat dilihat bahwa narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan pekerja sebagai Pegawai Negri sipil sebanyak 7 orang, dan sebagai pegawai biasa yaitu sebanyak 7 orang juga.

A. Analisis Hasil Penelitian Berdasarkan Kategorisasi

1. Pelaksanaan Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Efektivitas kerja pegawai dijabarkan langsung dari Visi dan Misi organisasi tersebut yang dilakukan secara transparan dan objektif, penilaian kerja menjadi bahan diagnosis dalam upaya peningkatan kinerja organisasi termasuk dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK) didalam sistem Administrasi kependudukan di Indonesia ini. Setiap organisasi wajib menetapkan indikator kinerja utama. Indikator kinerja utama yang dimaksud adalah ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis suatu organisasi. Penetapan indikator kinerja utama harus memenuhi karakteristik spesifik, dapat dicapai, relevan dan menggambarkan keberhasilan sesuatu yang diukur.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 02 februari 2017, melalui wawancara dengan bapak Riplan S.Sos selaku Kepala Camat Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal. Bahwa beliau menilai dalam rangka melayani Masyarakat terkait pembuatan Kartu Keluarga (KK), pelayanan para pegawai sudah mengarah ke realisasi yang cukup bagus, meskipun ada sedikit kendala yang dihadapi terkait pemenuhan Administrasi yang menjadi syarat mutlak dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) tersebut oleh Masyarakat, para pegawai juga sudah menjalani tugas dan fungsinya sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan juga selaras dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang – Undang Tentang Apartur Sipil Negara Republik Indonesia serta Peraturan Daerah terkait. Efektifitas kerja para pegawai dalam hal pelayanan di kantor camat juga sesuai dengan Visi dan Misi yang sudah ditetapkan oleh Pemerintahan Kabupaten Mandailing Natal.

Terhadap penerapan sistem evaluasi bagi para pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK). Camat Lingga Bayu menyelenggarakan rapat harian atau rapat mingguan (tergantung dari permasalahan apa yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan kartu keluarga) yang sifatnya kondisional (bisa rapat harian atau rapat mingguan). Kemudian juga, dilanjutkan dengan pelatihan dasar (DIKLAT) terhadap para pegawai demi meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Lingga Bayu. Rapat rutin antar sub – bagian dan seksi yang ada di struktur Kecamatan juga sering dilakukan, hal ini

berguna untuk pendekatan emosional para pegawai dan membentuk kemistri satu sama lain agar kerjasama tetap terjaga dan saling tolong menolong.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 02 februari 2017 dengan Bapak Zulkifli Lubis S.E selaku sekretaris Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal, terkait dengan pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga khususnya di kecamatan lingga bayu senada dengan kepala kecamatan yaitu tingkat kerja para pegawai mengarah pada realisasi pelayanan publik yang baik meskipun tidak optimal, para pegawai juga turut hadir ditengah – tengah masyarakat untuk mensosialisasikan seberapa pentingnya kartu keluarga yang diurus dan kemudian dimiliki oleh masyarakat lingga bayu seperti dengan cara datang dan sosialisasi kerumah – rumah warga untuk melihat langsung masyarakat yang sudah memiliki kartu keluarga atau belum sama sekali, hal ini menjadi penting karena mempunyai tujuan krosscek terhadap masyarakat yang belum memiliki kartu keluarga agar segera mendaftarkan keluarganya kedalam status kependudukan dalam bentuk kartu keluarga.

Pelaksanaan penyelenggaraan pembuatan pelayanan kartu keluarga khususnya di kantor kecamatan lingga bayu, kecamatan lingga bayu juga bekerja sama dengan setiap desa yang ada di kecamatan lingga bayu dan begitu juga sebaliknya, kecamatan dan desa juga melakukan sinkronisasi data dan berkomunikasi terkait pembuatan kartu keluarga, sistem pembuatan kartu keluarga melalui kantor desa dari setiap desa yang ada. Untuk mengetahui tingkat efektifitas kerja para pegawai, kecamatan tentu memiliki ukuran dan pedoman apakah tugas pokok dan fungsi sebagai mana yang diatur dalam Peraturan Daerah

Kabupaten Mandailing Natal terkait rincian tugas dan fungsi kecamatan dilingkungan pemerintahan terlaksana atau bahkan tidak sama sekali.

Sebagai sekretaris kantor camat yang bertugas membantu kepala camat dalam hal pelayanan publik yang baik tentu apabila ditemukan adanya ketidaksesuaian kinerja para pegawai terhadap Standard Operasional Prosedur (SOP) menegaskan akan menindaklanjuti para pegawai yang tidak disiplin dan tidak berpegang teguh kepada tanggungjawab masing – masing dan akan diberikan peringatan dahulu jika tidak terlalu fatal kesalahan yang telah dibuat, seperti peringatan secara lisan sesuai dengan kesalahan yang dibuat.

Kemudian, Bapak Zulkifli lubis S.E mengutarakan sistem evaluasi yang di lakukan oleh kecamatan lingga bayu sampai saat ini masih belum sepenuhnya terlihat, dikarenakan kepala camat lingga bayu yang sekarang merupakan kepala kecamatan yang baru terpilih dalam beberapa bulan ini tetapi agenda sudah jelas, baik agenda rapat harian ataupun rapat yang sifatnya kondisional.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 03 february 2017 yang dilakukan terhadap Bapak Amrin Lubis S.Sos selaku kepala UPTP/PASAR kecamatan lingga bayu memberikan penjelasan terhadap penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu keluarga khususnya dikecamatan lingga bayu bahwa sudah mengarah pada realisasi dan selaras dengan Visi dan Misi dari kecamatan yang dirumuskan oleh Pemerintahan Kabupaten Mandailing Natal. Namun, ada juga keluhan masyarakat terkait pengurusan kartu keluarga terhadap beberapa pegawai dalam penanganannya, beberapa keluhan tersebut seperti kurang ramah dan optimalnya informasi yang didapat oleh masyarakat dari para pegawai dan

keterlambatan kesiapan Kartu keluarga (KK) yang diakibatkan kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor camat lingga bayu.

Dari uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor camat lingga bayu, pelayanan yang diberikan oleh para pegawai sudah terealisasi dengan cukup baik meskipun ada hambatan yang dirasakan oleh setiap staff atau pegawai kecamatan dalam hal penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu keluarga seperti fasilitas, sarana dan prasarana, bahkan sumber daya manusia yang kurang memadai di kantor kecamatan lingga bayu Kabupaten Mandailing Natal.

Namun dari hasil observasi di lapangan, penulis juga menilai bahwa tingkat keseriusan akan melayani publik diseluruh jajaran struktur kantor camat lingga bayu masih belum terealisasi dengan baik dan benar, hal ini didasari atas aduan masyarakat bahwa masih banyak masyarakat di kecamatan lingga bayu belum memiliki kartu keluarga yang didasari pada proses yang berbelit – belit dan bersifat mempersulit masyarakat serta kurangnya nilai pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Kemudian, landasan ini juga dikuatkan dengan tidak adanya ditemukan slogan Visi dan Misi atau bahkan acuan dari perencanaan pelayanan prima sebagaimana dikehendaki yang menjadi dasar pengukuran suatu efektifitas kinerja para pegawai maupun kepala camat dalam pelayanan publik di kecamatan lingga bayu dan ditemukannya dualisme jabatan (kepala kecamatan merangkap menjadi kepala desa).

Beberapa kantor desa/kelurahan di kecamatan lingga bayu juga belum beroperasi menjalankan sistem Administrasi pedesaannya dalam menjalankan

proses pemerintahan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat sebelum kecamatan ini terbentuk salah satunya adalah desa lancat, padahal dilihat dari kondisi anggaran desa yang dikeluarkan oleh pemerintahan pusat dewasa ini harusnya desa lancat sudah memiliki kantor desa dalam memenuhi syarat pemerintahan yang mempunyai legalitas, jika ini dibiarkan terus menerus maka, masyarakat desa tidak akan memiliki jati diri, seluruh proses pemenuhan Administrasi pemerintahan menjadi terkendala, aktifitas dari konfigurasi pembangunan yang dicita – citakan susah untuk terpenuhi.

Melihat banyaknya permasalahan yang terjadi dikecamatan Lingga Bayu tersebut penulis menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga guna syarat warga Negara sebagai identitas penduduk khususnya dikecamatan lingga bayu Kabupaten Mandailing Natal belum terwujud. Sebagaimana yang diharapkan dari paradigma New Public management (*seperti bahasan diatas*) oleh otonomi daerah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian, efektifitas kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga dikecamatan lingga bayu Kabupaten Mandailing Natal belum terlaksana dengan baik dan benar, serta pelayanan yang kurang optimal.

2. Kemampuan Kerja Para Pegawai dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Dalam melakukan suatu pekerjaan, seorang pegawai hendaknya memiliki kinerja yang tinggi, akan tetapi hal tersebut sulit untuk dicapai bahkan banyak pegawai yang memiliki kinerja yang rendah atau semakin menurun walaupun sudah banyak pengalaman dalam bekerja. Lembaga – lembaga juga telah banyak

melakukan pembinaan, pelatihan dan pengembangan secara berkelanjutan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga atau organisasi. Kinerja juga diartikan sebagai prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi dalam suatu periode kepemimpinan tertentu, prestasi tersebut berupa efektifitas operasional dan kerja organisasi baik dari segi managerial maupun dari segi ekonomis operasional dan pelayanan terhadap konsumen.

Sumber daya manusia juga berkaitan dengan *job performance* atau *actual performance* yang artinya suatu prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan dan menjalankan pekerjaannya. Dalam hal ini, terkait efektifitas kerja pegawai dalam melakukan pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan lingga bayu juga harus diukur dari segi kemampuan kerja para pegawai dalam melaksanakan tanggungjawabnya masing – masing demi mencapai tujuan kecamatan itu sendiri.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 02 februari 2017 terhadap kepala camat lingga bayu Bapak Riplan S.Sos menyebutkan dalam rangka menilai kemampuan kerja para pegawai dalam proses pembuatan kartu keluarga di kecamatan lingga bayu melalui penilaian kinerja dan ketepatan waktu dalam pengerjaannya. Untuk menyelesaikan satu pekerjaan pembuatan kartu keluarga bisa mencapai hamir 1 minggu dari keseluruhan proses, proses tersebut mencakup proses yang di lalui oleh masyarakat ke kantor desa masing – masing, pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan serta waktu operasional dalam pengerjaannya. Kemudian berkas tersebut diteruskan ke kantor camat, dan kantor camat menindaklanjuti berkas ke pemerintahan Kabupaten.

Umumnya di kantor camat khususnya kecamatan lingga bayu pada pengerjaannya oleh pegawai bisa selesai sekitar 2 – 3 hari.

Dalam kecepatan proses pembuatan kartu keluarga harus didorong oleh fasilitas, sarana dan prasaran yang memadai agar efektifitas kerja pegawai bisa dioptimalkan, salah satu pendorong sarana prasarana dan fasilitas di kantor camat lingga bayu berupa unit komputer dalam pengetikan surat menyurat, kemudian koneksi internet yang ada juga membantu walaupun kurang optimal, serta transportasi kendaraan untuk pegawai yang memerlukannya dalam proses pembuatan kartu keluarga juga dipenuhi oleh pemerintah kabupaten mandailing natal dalam bekerja sama dengan instansi atau lembaga yang berkaitan.

Kerjasama yang dilakukan dari pimpinan ke pegawai juga cukup harmonis, upayah membuat orang yang bekerja di kantor camat nyaman dan agar mempunyai integritas tinggi antar pegawai dan atasan juga dilakukan, seperti pendekatan emosional dari atasan terhadap pegawai terus dibangun, kantor camat juga melakukan kerjasama eksternal antar lembaga salah satunya melalui rapat dengar pendapat dalam proses pemerintahan di Kabupaten Mandailing Natal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Zulkifli Lubis S.E selaku sekretaris camat menyampaikan bahwa para pegawai dalam rangka menyelesaikan proses pembuatan kartu keluarga memakan waktu kurang lebih 2 hari (proses di kantor camat). Namun ketika mempunyai kendala, penyelesaian bisa mencapai kurun waktu 1 minggu bahkan bisa mencapai kurang lebih satu bulan dalam penyelesaiannya. Hal ini didasari dengan beberapa permasalahan yaitu, kurangnya kelengkapan persyaratan administrasi yang di

butuhkan, kesalahan komunikasi juga sering terjadi antar instansi atau masyarakat yang bersangkutan kemudian kurangnya sumber daya manusia serta masih ditemukan sumber daya yang minim pengetahuan akan prosedur pembuatan kartu keluarga.

Terkait fasilitas sebagai pendorong pembuatan kartu keluarga juga cukup memadai seperti alat komunikasi dan teknologi (komputer) juga dihadirkan. Meskipun demikian kantor camat lingga bayu berharap ada fasilitas lain yang mampu mendorong percepatan pembuatan kartu keluarga. Dalam hal kerjasama, kantor camat selalu menghimbau para pegawai agar tetap selalu berkomunikasi dan berkoordinasi antar pegawai, staff, kepala seksi, sub – bagian maupun pimpinan terkait pembuatan Administrasi Kependudukan.

Di awal kategorisasi sudah dijelaskan bahwa kerjasama yang dilakukan kantor camat bukan hanya kerjasama antar bidang internal maupun lembaga eksternal lainnya, tetapi juga menjalin kerjasama kepada masyarakat dalam konteks sosialisasi ke rumah – rumah warga dengan menjelaskan bahwa pemenuhan Administrasi pemerintahan apapun bentuknya sangat dibutuhkan dan harus segera di urus, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat pernikahan, dan surat lainnya.

Dari uraian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kemampuan kerja para pegawai cukup optimal dalam penyelesaian terhadap kinerjanya hal ini dibuktikan pada rentang waktu penyelesaian yang terjadi dikantor kecamatan lingga bayu produktifitasnya 2 – 3 hari, namun diharapkan dalam hal kerjasama seharusnya kepala kecamatan mampu lebih mengedepankan dan

mengoptimalkan kerjasama antar pegawai. Untuk sarana dan prasarana serta fasilitas yang dibutuhkan seharusnya pemerintah Kabupaten Mandailing Natal segera mencari solusi terkait penambahan unit fasilitas dalam pendorongan percepatan penyelesaian pembuatannya.

Namun dalam kerjasama dan kemampuan para pegawai, penulis memberikan asumsi bahwa pimpinan camat harus segera melakukan pembinaan terhadap para pegawai. Pembinaan merupakan totalitas kegiatan yang meliputi perencanaan, pengaturan, dan penggunaan pegawai sehingga menjadikan pegawai yang mampu mengemban tugas sesuai dengan bidangnya masing – masing agar dapat mencapai prestasi kerja yang efektif dan efisien. Bahwa pembinaan tidak dapat dipisahkan dari organisasi, karena organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang dalam menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah disusun. Kerja pegawai juga bisa dilihat dari indikator dibawah ini antara lain :

a. Tingkat produktivitas

Tingkat ini tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan dan pada umumnya dikenal dengan rasio antar *input* dan *output*.

b. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan

Maksudnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal yang sangat penting untuk dipertahankan.

c. Responsivitas terhadap pengguna pelayanan

Birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program – program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. **Responsibilitas**

Yaitu pelaksanaan kegiatan harus dilaksanakan dan dilakukan dengan prinsip – prinsip Administrasi yang benar dan kebijakan yang *implisit*.

e. **Akuntabilitas**

Seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat tersebut akan sendirinya memprioritaskan kepentingan rakyatnya.

3. Pelaksanaan Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga merupakan kartu identitas bagi sebuah keluarga yang memuat berbagai data penting seperti nama, susunan anggota keluarga, hubungan, pekerjaan setiap anggota keluarga, status dalam keluarga, dan berbagai informasi penting lainnya. Dalam penggunaannya, kartu keluarga akan sering digunakan sebagai salah satu persyaratan utama dalam pengurusan Administrasi dan juga berbagai dokumen penting lainnya.

Misalnya dalam pembuatan akta kelahiran bagi seorang anak yang ingin masuk sekolah, penggantian Kartu Tanda Penduduk (KTP), perpindahan domisili yang baru serta urusan perbankan lainnya pasti membutuhkan kartu keluarga sebagai persyaratan yang sah yang diakui oleh otoritas lembaga atau instansi yang mengurus Administrasi tersebut. Pada dasarnya, kartu keluarga akan diganti setiap

kali ada perubahan di dalam susunan anggota keluarga (*penambahan anak*) dan ada pula banyak hal yang menjadi dasar perubahan dalam data kartu keluarga misalnya kematian, pernikahan, kelahiran, perceraian, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Zulkifli Lubis S.E terkait tahapan dan proses yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga dikecamatan lingga bayu adalah setiap kali perubahan yang terjadi di keluarga misalnya kematian, pernikahan, kelahiran, perceraian, dan lain sebagainya maka kepala keluarga wajib melaporkan hal tersebut ke kantor desa/kelurahan paling lambat dua minggu setelah terjadinya perubahan tersebut. dalam setiap proses pelaporan itu, masyarakat wajib membawa dua lembar kartu keluarga yaitu lembaran yang disimpan oleh masyarakat sebelumnya selaku kepala keluarga dan lembaran yang disimpan oleh kepal dusun/RTRW di setiap desa/kelurahan dan dilanjutkan ke kantor desa/kelurahan masing – masing.

Dalam hal mekanisme pembuatan kartu keluarga di kecamatan lingga bayu tentu tidak jauh beda dengan kecamatan lain yang ada di kota maupun Kabupaten di Indonesia ini, mekanisme pembuatan kartu keluarga di golongan menjadi beberapa bagian yaitu kurang lebih 5 bagian antara lain :

a. Penerbitan kartu keluarga bagi pasangan baru menikah

Untuk pasangan yang baru menikah, pembuatan kartu keluarga bisa saja dilakukan segera setelah pernikahan selesai dilaksanakan. Persyaratannya adalah dengan meminta surat pengantar pembuatan kartu keluarga baru dari kepala dusun/RT setempat, kemudian membawa surat tersebut ke kantor kepala desa/kelurahan untuk

dimintai stempel serta mengisi formulir permohonan kartu keluarga baru dikantor desa/kelurahan masing – masing. Adapun Administrasi yang dibutuhkan dalam pembuatan kartu keluarga bagi pasangan yang baru menikah ialah dengan membubuhkan surat pengantar yang sudah di stempel, fotokopi buku nikah/akta perkawinan dan memberikan surat keterangan pindah (*bagi anggota keluarga pendatang*). Dan kemudian membawa persyaratan yang dibutuhkan tersebut ke kantor kecamatan dan mengajukan proses penerbitan kartu keluarga yang baru di kantor kecamatan lingga bayu seperti tugas kecamatan adalah memverifikasi dan validasi berkas permohonan dalam proses pembuatan kartu keluarga, kemudian dilanjutkan tahapan proses ke dinas kependudukan dan catatan sipil.

b. Pengurusan kartu keluarga jika ada penambahan anggota keluarga (kelahiran)

Jika akan mengganti kartu keluarga karena terjadinya penambahan anggota keluarga baru (kelahiran putra/putri) masyarakat harus mempersiapkan persyaratan antara lain dengan membubuhkan surat pengantar dari kepala dusun/RT dan kemudian di tambah kartu keluarga yang lama dari masyarakat, kemudian memenuhi surat keterangan kelahiran putra/putri dari masyarakat yang akan menjadi anggota keluarga kemudian dirujuk ke kantor desa/kelurahan setempat Dan kemudian membawa persyaratan yang dibutuhkan tersebut kekantor kecamatan dan mengajukan proses penerbitan kartu keluarga yang baru

dikantor kecamatan lingga bayu seperti tugas kecamatan adalah memverifikasi dan validasi berkas permohonan dalam proses pembuatan kartu keluarga, kemudian dilanjutkan tahapan proses didinas kependudukan dan catatan sipil.

- c. Jika terjadi penambahan karena adanya anggota keluarga yang menumpang.

hal yang seperti ini juga sering terjadi di desa/ lurah yang ada dikecamatan lingga bayu kabupaten Mandailing Natal seperti sanak keluarga yang tinggal menumpang dengan keluarganya di desa tersebut biasanya mendaftarkan dan membuat kartu tanda penduduk terlebih dahulu sesuai dengan desa dimana dia tinggal, persyaratannya antara lain dengan membubuhkan surat pengantar dari kepala dusun/RT dan kemudian disusul dengan kartu keluarga yang lama, kemudian membawa surat keterangan pindah atau datang dari luar Negeri atau dalam Negeri (pasport bagi yang berasal dari luar Negeri) kemudian membawa surat keterangan catatan dari kepolisian/ surat tanda lapor diri bagi warga Negara asing kemudian menyerahkan ke kantor kepala desa/ kelurahan setempat Dan kemudian membawa persyaratan yang dibutuhkan tersebut ke kantor kecamatan dan mengajukan proses penerbitan kartu keluarga yang baru dikantor kecamatan lingga bayu seperti tugas kecamatan adalah memverifikasi dan validasi berkas permohonan dalam proses pembuatan kartu keluarga, kemudian dilanjutkan tahapan proses didinas kependudukan dan catatan sipil.

d. Penggantian karena adanya pengurangan anggota keluarga

Syarat utama yang harus di penuhi oleh setiap masyarakat yang akan mengurus kartu keluarga dengan adanya pengurangan anggota keluarga adalah dengan membawa surat pengantar dari kepala dusun/ RT setempat, kemudian membawa kartu keluarga yang lama serta membawa dan membubuhkan surat kematian (jika bagi yang meninggal dunia) dan surat keterangan pindah (bagi anggota keluarga yang pindah domisili ketempat lain) Dan kemudian membawa persyaratan yang dibutuhkan tersebut kekantor kecamatan dan mengajukan proses penerbitan kartu keluarga yang baru dikantor kecamatan lingga bayu seperti tugas kecamatan adalah memverifikasi dan validasi berkas permohonan dalam proses pembuatan kartu keluarga, kemudian dilanjutkan tahapan proses didinas kependudukan dan catatan sipil.

e. Penggantian kartu keluarga akibat rusak atau hilang

Jika masyarakat ingin mengurus kartu keluarga yang mengalami kerusakan atau bahkan hilang maka masyarakat harus melengkapi beberapa administrasi sebagai berikut yaitu dengan membawa berkas diantaranya surat pengantar dari kepala dusun/ RT, surat keterangan kehilangan dari kepolisian, kartu keluarga yang rusak (bagi kartu keluarga yang mengalami sobek, rusak akibat air dan kemudian hancur), foto copy dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga dan dokumen keimigrasian bagi warga Negara asing Dan kemudian membawa persyaratan yang dibutuhkan tersebut kekantor

kecamatan dan mengajukan proses penerbitan kartu keluarga yang baru dikantor kecamatan lingga bayu seperti tugas kecamatan adalah memverifikasi dan validasi berkas permohonan dalam proses pembuatan kartu keluarga, kemudian dilanjutkan tahapan proses didinas kependudukan dan catatan sipil.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Bapak Riplan S.Sos terkait dengan jumlah keluarga yang sudah memiliki/belum memiliki atau sudah terdaftar dalam pencatatan kependudukan khususnya di Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal mengungkapkan bahwa masih banyak kepala keluarga yang belum sama sekali mengurus dan mempunyai kartu keluarga sebagaimana diharapkan oleh peraturan perundang undangan tentang kependudukan. Jumlah kepala keluarga yang sudah mengurus kartu keluarga berkisar 70% dari total 100% kepala keluarga yang ada di Kecamatan Lingga Bayu pada saat ini, sementara sekitar 30% kepala keluarga yang ada di Kecamatan Lingga Bayu masih belum mengurus kartu keluarga masing – masing. Sementara dilihat dari tingkat pelayanan seperti yang disampaikan diatas (termasuk sosialisasi kepada masyarakat) sudah di jalankan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Amrin Lubis S.Sos selaku kepala UPTP/PASAR mengatakan selaras dengan kepala Camat bahwa masih banyak ditemukan kepala keluarga yang belum mengurus dan memiliki katu keluarga dengan alasan pribadi. Sebanyak 25-35% dari kepala Masyarat masih belum memiliki kartu keluarga, tentu hal ini menjadi permasalahan

yang harus dipecahkan bersama baik instansi yang terkait maupun kerjasama dari seluruh masyarakat Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal.

Namun, penulis melihat bahwa efektifitas waktu dan sumber daya manusia yang ada di kantor Camat Lingga Bayu juga tergolong belum maksimal dalam pelayanannya, hal ini didasari pada wawancara peneliti pada tanggal 07 februari dengan Bapak Syawal selaku masyarakat di Desa Lancat Kecamatan Lingga Bayu. Bahwa optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat kurang memuaskan, waktu pembuatan kartu keluarga juga menjadi pokok masalah dalam pembuatannya, terkadang para pegawai bermaksud memperlambat proses dan tidak diketahui apa alasan tepatnya para pegawai tersebut. Nepotisme juga kerap terjadi dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Lingga Bayu yang umumnya jika sanak saudara pasti didahului.

Dari hasil uraian diatas. Penulis menyimpulkan bahwa, pelaksanaan terhadap pembuatan kartu keluarga yang ada di Kantor Camat Lingga Bayu sudah berjalan dengan bagus, prinsip – prinsip pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat juga mengarah pada realisasi terhadap Masyarakat yang membuat kartu keluarga. Proses dan mekanisme pembuatan kartu keluarga yang ada di Kecamatan Lingga Bayu juga sudah jelas dan mengarah pada apa yang seharusnya dibutuhkan terkait persyaratan pembuatan kartu keluarga. meskipun Pada kenyataannya bahwa masih banyak Masyarakat yang belum mengurus atau memiliki kartu keluarga sebagai mana yang telah diharapkan.

4. Evaluasi Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Untuk melihat kinerja para pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Camat Lingga Bayu harus diukur dari beberapa hal diantara lain :

- a. Produktifitas dalam penyelenggaraannya.
- b. Ketepatan terhadap visi dan misi yang telah ditentukan./
- c. Kedisiplinan para pegawai dalam hal ketepatan waktu kerja dan waktu pengerjaan.
- d. Dalam prosesnya, tidak melawan aturan peraturan perundang – undangan sejenis.
- e. Permasalahan terkait penyelenggaraan.
- f. Apresiasi dari masyarakat akan pelayanan yang diberikan (keluhan, pujian dan aduan) oleh pegawai.

Jika hal seperti diatas telah terpenuhi atau tidak sama sekali oleh para pegawai, maka penilaian terhadap tingkat pelayanan secara langsung akan masuk kedalam proses evaluasi suatu kinerja yang telah dilaksanakan. Evaluasi biasanya dilaksanakan oleh pimpinan suatu instansi atau lembaga pemerintahan terkait kinerja pelayanan yang diberikan oleh para pegawainya kepada masyarakat, Evaluasi kinerja terhadap pegawai pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kadar profesionalitas pegawai terhadap fungsi dan tanggung jawabnya masing – masing serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang efektifitas pegawai.

Evaluasi juga dikatakan sebagai suatu penilaian dan mencari jenis perlakuan yang tepat sehingga para pegawai dapat berkembang lebih cepat sesuai

dengan harapan. Ketepatan para pegawai akan fungsi dan proporsinya masing – masing akan berdampak pada tujuan dari organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 01 februari dengan Bapak Riplan. S.Sos selaku kepala Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal terkait dengan evaluasi terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Lingga Bayu adalah dengan menilai para pegawai melalui kemampuan teknis, seperti tingkat pengetahuan para pegawai akan proses yang dijalankannya dan apakah fasilitas teknologi yang didapat mampu dipergunakan atau tidak. Kemudian evaluasi dari segi tugas pokok dan fungsinya masing – masing, dan kemampuan untuk berhubungan dengan masyarakat (tingkat sosialisme) oleh pegawai.

Umumnya, evaluasi yang juga dilakukan adalah dengan mengetahui apa saja yang menjadi kendala dan permasalahan yang terjadi dalam proses pembuatan kartu keluarga tersebut. Seperti dikecamatan Lingga Bayu sendiri, permasalahan yang selalu di rasakan oleh para pegawai adalah dengan terbatasnya sarana dan prasaran serta fasilitas dalam pelaksanaannya, kendaraan kantor juga menjadi salah satu kendala yang sering dirasakan. Ditambah lagi dengan tingkat kepedulian masyarakat akan pentingnya mengurus kartu keluarga juga menjadi hambatan dalam mensukseskan catatan kependudukan yang ada di kecamatan lingga bayu saat ini.

Koordinasi internal dan eksternal juga menjadi hambatan dalam pembuatan kartu keluarga. Koordinasi internal yang dimaksud adalah kerjasama antar pegawai yang kurang harmonis, sementara untuk hambatan koordinasi

eksternal yang dirasakan adalah kesulitan dalam komunikasi antar instansi kecamatan, desa, dan bahkan tingkat kabupaten Nandailing Natal serta kesulitan akan kepedulian masyarakat terkait pentingnya memenuhi Administrasi kependudukan sebagai legalitas yang sah bagi Warga Negara untuk tinggal di suatu Negara yang sarat akan konstitusional ini.

Permasalahan ini juga menjadi pokok awal akan teguran secara lisan yang diberikan oleh pemerintahan kabupaten kepada kantor camat lingga bayu, seperti kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten mandailing Natal. Masyarakat yang masih belum memiliki atau belum mengurus kartu keluarga juga terbilang cukup banyak, mungkin alasan yang menjadi pokok permasalahan terhadap masyarakat yang sampai saat ini masih belum mengurus kartu keluarganya adalah pola pikir masyarakat itu sendiri.

Jika dipahami bahwa kartu keluarga adalah salah satu syarat penting dalam proses keadministrasi lainnya, terkadang tidak sedikit masyarakat yang berfikir negatif terhadap birokrasi pemerintahan ini. Pola pikir negatif seperti korupsi, membebankan masyarakat atau bahkan sama sekali tidak ingin tahu dalam hal administrasi kependudukan disuatu Negara.

Upayah yang dilakukan agar masyarakat di kecamatan lingga bayu secara keseluruhan dapat memiliki kartu keluarga adalah dengan bersosialisasi dan terus melakukan komunikasi dengan masyarakat dan kepala desa masing – masing agar selalu memperhatikan status kependudukan guna menjadi masyarakat yang baik dan patuh terhadap peraturan perundang – undangan yang telah dibuat.

Dari hasil uraian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa dalam evaluasi terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga, kepala kantor camat lingga bayu kabupaten mandailing natal dengan menjalankan sistem penilaian dalam pekerjaan para pegawai. Aspek penilaian tersebut meliputi :

a. Dengan menggunakan kemampuan teknis.

Yaitu kemampuan menggunakan metode, pengetahuan serta peralatan dan teknik yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman terkait pelatihan yang telah diberikan.

b. Kemampuan konseptual para pegawai dan staff

Yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas kantor dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing – masing operasional kantor secara menyeluruh, yang pada intinya individu tersebut memahami tugas dan tanggung jawabnya masing – masing.

c. Kemampuan interpersonal

Yaitu kemampuan antara lain untuk bekerja sama dengan orang lain atau instansi dan lembaga lainnya terkait dengan pelaksanaannya.

Hal ini tentu mengingatkan penulis bahwa jenis evaluasi yang diterapkan oleh kantor camat lingga bayu adalah jenis kriteria manajemen kinerja yaitu dengan menilai kegunaan fungsional (function Utility) yang bersifat krusial, karena hasil dari penilaian kinerja dapat digunakan untuk melakukan seleksi, kompensasi, dan pengembangan pegawai. Maka cara ini menuntut agar para pegawai bekerja dengan validitas yang tinggi, adil dan berguna. Kemudian aspek dari evaluasi dari menilai kegunaan fungsi adalah dengan menilai validitas yang

lebih lanjut lagi dan mengukur apa yang sebenarnya yang hendak diukur oleh penilaian kinerja tersebut, bersifat empiris dan menggunakan sistematika kriteria yang tepat terhadap pegawai.

B. Deskripsi Hasil Penelitian Berdasarkan Kategorisasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis kategorisasi, penulis menguraikan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal belum mengarah kepada sistem New Public Management yang diharapkan sebelumnya. Padahal, paradigma ini memiliki penekanan pada perilaku birokrator agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan fungsinya. New Public Management menawarkan konsep agar para pemimpin birokrasi dapat produktifitas dan menemukan cara – cara alternatif dalam pelayanan publik yang baik sebagaimana yang diharapkan dari sistem pelayanan publik itu sendiri dan undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Efektifitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan lingga bayu Kabupaten Mandailing Natal adalah bentuk nyata yang diharapkan oleh seluruh masyarakat di kecamatan lingga bayu, tidak hanya berupa pernyataan akan pelayanan yang maksimal melainkan suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan penuh tanggungjawab dan melayani dengan sebaik – baiknya terkait pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan lingga bayu. Pemerintah merupakan suatu instrumen penting terhadap generalisasi pemerintahan dihadapan masyarakat.

Pembangunan bangsa dengan wawasan kependudukan yang sering disebut dengan “*people centered development*” dilakukan untuk meningkatkan harkat dan kualitas penduduk indonesia secara menyeluruh. Menempatkan penduduk sebagai modal kekuatan, sasaran, pelaku dan sekaligus berperan dalam pembangunan. Dengan demikian, pembangunan berwawasan kependudukan hendaknya bersifat holistik dengan menjadikan faktor penduduk sebagai titik sentral pembangunan melalui penyediaan data registrasi kependudukan yang akurat. Untuk mencapai tujuan tersebut, kantor camat lingga bayu Kabupaten Mandailing Natal melakukan upaya perbaikan kinerja pegawai melalui sistem evaluasi yang bersifat manajemen kinerja yaitu dengan menilai kegunaan fungsional (*function Utility*) yang bersifat krusial, karena hasil dari penilaian kinerja dapat digunakan untuk melakukan seleksi, kompensasi, dan pengembangan pegawai. Maka cara ini

menuntut agar para pegawai bekerja dengan validitas yang tinggi, adil dan berguna.

Kemudian aspek dari evaluasi dari menilai kegunaan fungsi adalah dengan menilai validitas yang lebih lanjut lagi dan mengukur apa yang sebenarnya yang hendak diukur oleh penilaian kinerja tersebut, bersifat empiris dan menggunakan sistematika kriteria yang tepat terhadap pegawai.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap efektifitas kerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kecamatan lingga bayu kabupaten mandailing natal. Penulis menyimpulkan hal – hal sebagai berikut :

1. Efektifitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di kantor camat lingga bayu sudah mengikuti prosedur yang telah ada, realisasi kerja pegawai juga sudah mengarah pada standard operasional prosedur yang berlaku, pencapaian atas kinerja pegawai juga di nilai sejalan dengan visi dan misi kantor camat lingga bayu yang berada di kabupaten mandailing natal.
2. Terhadap kemampuan masing - masing sumber daya dinilai belum mengarah pada sumber daya manusia yang tepat, kekurangan personil pegawai juga masih dirasa oleh pegawai kantor camat lingga bayu. Terdapat pegawai yang masih undiscipliner terhadap waktu kerja dan kurang optimalnya pegawai dalam memeberikan pelayanan di kantor camat lingga bayu.

3. Hambatan – hambatan yang dihadapi oleh kantor camat lingga bayu dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pembuatan kartu keluarga adalah kendala fasilitas, sarana dan prasarana yang masih dirasa minim. Kurangnya minat masyarakat terhadap pemenuhan sistem administrasi kependudukan terkait pengurusan kartu keluarga juga menjadi permasalahan yang sampai saat ini masih dirasakan.
4. Komunikasi antar pegawai, struktur, sub – bagian dan instansi external yang belum terjalin dengan baik dan benar.

B. Saran

Saran merupakan suatu masukan yang dibuat untuk menyempurnakan hasil sebuah penelitian yang dilakukan. Dimana saran sebagai masukan bagi objek yang diteliti yaitu kantor camat lingga bayu kabupaten mandailing natal, namun Saran bisa saja di gunakan atau tidak digunakan sama sekali oleh objek yang diteliti tergantung seberapa besar kontribusi atau masukan yang diberikan oleh peneliti. Berikut saran yang dirasa perlu bagi peneliti terkait objek penelitian adalah :

1. Terkait dengan kerja pegawai dilingkungan kantor camat lingga bayu, diharapkan mampu lebih efektif dalam produktifitas kerja setiap pegawai, pelayanan secara menyeluruh, melayani dengan lebih optimal, keefektifan waktu dalam pengerjaan dan meningkatkan komunikasi antar pegawai dan lembaga eksternal serta sosialisasi yang nyata kepada masyarakat.
2. Seluruh jajaran struktur kantor camat lingga bayu diharapkan lebih meningkatkan kemampuan individual dan memaksimalkan sumber daya

manusia yang ada dikantor camat lingga bayu melalui pelaksanaan pelatihan dasar tentang bagaimana fungsi aparat sipil negara yang sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat lingga bayu kabupaten mandailing natal.

3. Terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang belum memadai dikantor kecamatan lingga bayu, diharapkan kepada kepala camat lingga bayu melaporkan apa – apa saja kekurangan yang dirasakan oleh kantor camat dalam mengefektifkan kerja pegawai demi meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dan lain sebagainya melalui laporan kepada pemerintah Kabupaten Mandailing Natal.
4. Diharapkan kepada seluruh jajaran struktur kecamatan lingga bayu untuk mencari jalan keluar atas permasalahan – permasalahan terkait masyarakat yang sampai saat ini masih belum memiliki atau belum mengurus kartu keluarga dan melakukan penyuluhan secara menyeluruh tentang pentingnya pemenuhan suatu sistem administrasi kependudukan (kartu keluarga) dalam membantu proses percepatan pembangunan bangsa melalui pemenuhan penyediaan data registrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dalf, L, Richard, 2003 : *“Manajemen Edisi Kelima jilid 2”*. Erlangga, Jakarta.
- Gie, The Liang, 2009 : *“Administrasi Perkantoran Modern”*. Liberty, Yogyakarta.
- Hardiansyah, M, 2011 : *“Kualitas Pelayanan Publik”*. Gava Media, yogyakarta.
- Kotler, Phillip, 2002 : *“Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengelolaan”*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmudi, 2005 : *“Manajemen Kerja Sektor Publik”*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Moleong, LJ, 2006 : *“Metode Penelitian Kualitatif”*. PT. Remaja Rosdekarya, Bandung.
- Moenir, H.A.S, 2010 : *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Napitupulu, Paimin, 2007 : *“Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction : Prinsip – Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat”*. PT. ALUMNI, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008 : *“Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implememntasi”*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sondang, P, Siagian, 2009 : *“Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja”*. Rineka Cipta, Jakarta.
-, 2003 : *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Bumi Aksara, Jakarta.

Steer, Richard M, 1998 : *“Efektivitas Organisasi : Terjemahan Maghdalena Jamin”*. Erlangga, Jakarta.

Sutrisno, Edy, 2011 : *“Budaya Organisasi”*. Kencana, Jakarta.

Tangkilisan, Nogi S, Hessel, 2002 : *“Manajemen Publik”*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Tjiptono, Fandi, 2002 : *“Strategi Pemasaran”*. Andi Offset, Yogyakarta.

Peraturan Perundang – Undangan

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik