

**ANALISA PELAKSANAAN MANAJEMEN KINERJA DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN LINGGA TAHUN 2020**

**Sapta Rafjan, Muh Iqbal Yusuf Conoras<sup>2</sup>, R. Silvia Rica Lucinda<sup>3</sup>**

Email : [rafjansapta@yahoo.co.id](mailto:rafjansapta@yahoo.co.id), [iqbalyusuf99@gmail.com](mailto:iqbalyusuf99@gmail.com), [rajasilviaricalucinda@gmail.com](mailto:rajasilviaricalucinda@gmail.com)

<sup>1,2,3</sup>STIE Nagoya Indonesia, Indonesia

**Kata Kunci**

**Abstrak**

Manajemen Kinerja, Kedisiplinan, Kualitas Kerja, kualitatif

Tujuan penelitian ini untuk menegetahui manajemen kinerja berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan manajemen. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, selanjutnya teknik pengelolaan data yang dilakukan dengan melalui empat tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja yang diterapkan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menggunakan manajemen pelayanan publik yang meliputi pelayanan pendaftaran dan pendataan penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pelayanan penyuluhan dan informasi dan pelayanan administrasi perkantoran, dan manajemen administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, administrasi pencatatan sipil dan pengelolaan data dan administrasi penduduk, dan kualitas pelayanan publik yang sudah memadai, disiplin kerja yang belum memadai, kompetensi pegawai belum memadai, dan fasilitas kantor juga belum memadai .

**Keyword**

**Abstract**

Performance Management, Discipline, Quality of Work, qualitative

*The purpose of this study is to find out performance management affects the quality of work of employees at the Lingga Regency Population and Civil Registration Office. The type of research used is qualitative research with the approach used is a management approach. The data sources of this research are primary data and secondary data, then the data is carried out through four stages of technique, namely data reduction, data presentation, comparative analysis, and drawing conclusions. The data collection methods used are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the performance management applied by the Lingga Regency Population and Civil Registration Office uses public service management which includes: registration and population data collection services, civil registration services, services counseling and information and office administration services population administration management includes registration, civil registration administration, and data management, and regency population and civil registration office including sufficient quality of public services, good work discipline inadequate, employee competence is not sufficient, and office facilities are also not sufficient.*

## A. Pendahuluan

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai suatu organisasi atau lembaga yang tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat untuk melayani masyarakat setempat. Untuk itu, upaya dalam meningkatkan sumber daya atau kualitas pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan pelaksanaan manajemen kinerja, baik manajemen administrasi, manajemen personalia, serta pemberdayaan tenaga- tenaga pegawai dengan kualitas yang baik dan ditempatkan pada bidang yang ditekuni, maka upaya untuk mencapai cita-cita untuk melahirkan pegawai yang berkualitas kiranya dapat terwujud khususnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lingga.

Dengan permasalahan di atas dapat ditarik referensi dari penelitian sebelumnya Menurut Susanti Marbun (Marbun,Skripsi,2019:19) dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado” dan oleh Ones Gita Crystalia (Gita,Skripsi,2012:22) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo yang kesuamannya selaras dalam tupoksi Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Di dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian dan *review* atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia. Melalui monitoring dilakukan pengukuran dan penilaian kinerja secara periodik untuk mengetahui pencapaian kemajuan kinerja dilakukan prediksi yang mungkin terjadi deviasi pelaksanaan terhadap rencana yang dapat mengganggu pencapaian tujuan.

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui yang terdapat deviasi antara progress yang direncanakan dengan kenyataan. Untuk itu tujuan tersebut dapat dicapai mencerminkan hasil kerja, atau prestasi kerja dan sering kali dinyatakan sebagai kinerja organisasi, dilakukan evaluasi untuk mengetahui hasil kerja yang dicapai terhadap tujuan yang diinginkan. Terdapat hasil kerja atau prestasi kerja, dilakukan evaluasi kinerja. Evaluasi atau kinerja organisasi yang dipergunakan sebagai umpan balik atau *feedback* dalam proses manajemen kinerja. Di sisi lain evaluasi dapat dipergunakan untuk melakukan perbaikan kinerja organisasi di masa yang akan datang. Mengingat pentingnya proses kinerja untuk menjamin tercapainya tujuan yang diharapkan dan meningkatkan prestasi kerja, diperlukan pengelolaan terhadap kinerja dengan manajemen kinerja (Wibowo, 2014:1) dan dengan tujuan penulis ialah agar, Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh manajemen kinerja terhadap kualitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lingga dan Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kedisiplinan terhadap kualitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lingga.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan datanya menggunakan metode deskriptif, yaitu pengumpulan data dari informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu

perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara dekskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (J.Moeloeng,1998:6) Diantaranya adalah penggunaan studi khusus deskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam. (Sugiyono,2006:35).

Penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan manajemen. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, selanjutnya teknik pengelolaan data yang dilakukan dengan melalui empat tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti sudah mengajukan izin untuk penelitian dan terlampir dengan surat izin dari dinas terkait. Dan menjadi nilai tambah peneliti pernah ditugaskan di dinas tersebut besar kemungkinan dengan akses yang telah terjalin tersebut kemudahan dalam pengambilan data wawancara peneliti akan semakin mudah dan bisa sesuai dengan prosedur penelitian yang di rencanakan.

**Tabel 1.** Nama dan Jabatan Inforaman

| No. | Nama                   | Jabatan                                        |
|-----|------------------------|------------------------------------------------|
| 1   | Syamsudi, S.Pd.        | Kepala Dinas                                   |
| 2   | Abd. Rani              | Sekretaris                                     |
| 3   | Rusdi Dharun Rhio S.T. | Kasi Pengembangan Aplikasi Sistem Kependudukan |
| 4   | Lias Bastian, S.Sos.   | Kasubag Umum dan Kepegawaian                   |
| 5   | Tanti Marlienda, S.Pd. | Kasubag Keuangan Perencanaan dan Evaluasi      |
| 6   | Edy Jumady, S.Si.      | Kasi Analisa Data dan Informasi Kependudukan   |
| 7   | Muhammad, AMK.         | Kabid pelayan dan pendaftaran penduduk         |
| 8   | Meri Mandasari, S.K.M. | Pegawai                                        |

### C. Hasil dan Pembahasan

Peneliti harus memahami orientasi kancah, tempat penelitian, wawancara dan hal-hal seputar proses sebelum terjun untuk mendapatkan data yang sebenarnya. Orientasi kancah penelitian merupakan salah satu tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengenal kancah penelitian secara detail serta membantu peneliti agar dapat mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti awalnya melakukan observasi dan wawancara yang mengacu pada sampel yang diinginkan. Peneliti memilih tempat penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga yang beralamat di Jl. Garuda Nomor 17, Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja yang diterapkan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga menggunakan manajemen pelayanan publik yang meliputi: pelayanan pendaftaran dan pendataan penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pelayanan penyuluhan dan informasi dan pelayanan administrasi perkantoran, Manajemen administrasi kependudukan meliputi: pendaftaran penduduk, administrasi pencatatan sipil dan

pengelolaan data dan administrasi penduduk Adapun kualitas kerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga meliputi: kualitas pelayanan publik yang sudah memadai, disiplin kerja yang belum memadai, kompetensi pegawai belum memadai, dan fasilitas kantor juga belum memadai.

Adapun implikasi penelitian ini adalah disiplin kerja dan waktu dalam pembahasan ditemukan bahwa ketepatan waktu perlu diperhatikan, pegawai harus lebih disiplin ketika berangkat dan pulang ke kantor, oleh karena itu kepala dinas harus menyediakan daftar hadir finger print, Kompetensi pegawai dalam pembahasan ditemukan bahwa pengetahuan pegawai perlu lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan. Pegawai kantor perlu mengadakan pelatihan mengenai keterampilan komputer dan tanggung jawab dalam bekerja baik dalam pelatihan di luar maupun pelatihan yang diadakan sendiri oleh kantor. Sehingga dapat menambah pengetahuan mereka dan meningkatkan keterampilan pegawai kantor agar lebih baik lagi sesuai dengan perkembangan yang ada, dan Penempatan petugas yang tepat pada posisi yang tepat juga dibawahi pimpinan yang tepat dapat menghasilkan kualitas kerja yang maksimal.

#### **D. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Manajemen kinerja pegawai pada kantor dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga sudah baik dan sangat mempengaruhi kualitas kerja pada pegawai di Dinas tersebut sehingga kualitas kerja pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga juga sudah baik.
- 2) Dengan penerapan dan pengawasan terhadap disiplin pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga kualitas pelayanan publik yang diharapkan dapat tercapai dan terpenuhi sehingga tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam melayani Administrasi Kependudukan masyarakat Kabupaten Lingga tercapai, dan Dari pengamatan dan wawancara dengan beberapa masyarakat yang menggunakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.
- 3) Manajemen Kinerja dan Kedisiplinan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga yang baik dapat meningkatkan Kualitas kerja dan mendapatkan hasil kerja yang baik.

#### **E. Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih kepada pihak kampus STIE Nagoya Indonesia dan semua staff Kantor dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga pelaksanaan penelitian.

## F. Referensi

- Arikunto Suharsimi, (2006). *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Asep Saiful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, (2003). *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung: Pustaka Setia.
- Bungin Burhan, (2007). *Penelitian Kualitatif, Cet. I*; Jakarta: Kencana.
- Daft. Richard L, (2013). *Era Baru Manajemen, Edisi revisi .Cet. 9*; Jakarta: Selemba Empat.
- Gary Dessler, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia ed.10*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Gita Crystal Ones, (2012). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*”Skripsi Makassar, Fak. Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Hamriani, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia:Alauddin University Press*.
- Marbun Susanti, (2019). *Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado*”, Skripsi Yogyakarta, fak. Sosial politik, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, (2014). *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Usman Husain dan Setiady Purnomo, (2011). *Metodologi Penelitian Sosial, Cet. IV*; Jakarta: PT. Bumi Aksara.