

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada awal tahun 2020 dunia telah digemparkan oleh adanya wabah corona virus (Covid-19). Wabah virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan, Tiongkok, pada akhir tahun 2019 dan sampai bulan Maret 2020 akhirnya WHO menetapkan bahwa hal ini dikatakan sebagai 'pandemi' karena wabah virus ini telah menjadi persoalan global. Virus ini telah menyebar dengan cepat ke berbagai dunia yang mana tercatat ada 212 negara yang telah terjangkit corona virus (Covid-19) ini termasuk juga Indonesia. Sejak diumumkan bahwa terdapat dua WNI yang terpapar virus corona, pemerintah meminta agar seluruh masyarakatnya waspada dan mengurangi melakukan aktivitas diluar ruangan. Seiring berjalannya waktu jumlah orang yang terkena covid-19 semakin bertambah. Sehingga presiden Jokowi menetapkan wabah ini sebagai bencana nasional dimana hal ini tercantum pada Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Covid-19 (Ihsanuddin dalam Darmawan dan Atmojo, 2020).

Dampak dari adanya wabah virus corona tentunya sangat besar, baik dari sector pemerintah maupun swasta. Setiap pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan terkait protokol kesehatan pada masa pandemic covid-19 seperti menghimbau masyarakat termasuk ASN agar dapat bekerja dari rumah atau istilah ini biasa disebut work from home (WFH), meniadakan kegiatan ibadah untuk sementara, menghimbau sekolah agar melakukan kegiatan belajar dirumah, dan melakukan social distancing atau membatasi hubungan sosial. Kebijakan-kebijakan tersebut dikeluarkan karena

dianggap sebagai cara efektif dalam memutus penyebaran virus corona di Indonesia. Lalu pemerintah juga mengeluarkan surat edaran yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2020 yang mana dijelaskan bahwa ASN dan keluarga dihimbau agar tidak bepergian ke luar daerah atau mudik dalam rangka hari raya idul fitri 1441 hijriah.

Selain kebijakan yang telah dijelaskan diatas, adapula satu kebijakan yaitu bekerja dari rumah atau work from home bagi ASN (Aparatur Sipil Negara) sebagaimana hal ini telah ditindaklanjuti oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Surat Edaran nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang mana mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Peraturan terkait bagaimana pelayanan diberikan terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa dan pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan publik”. Dengan begitu, dalam hal memberikan pelayanan publik harus sesuai regulasi karena pada dasarnya kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan hal utama yang diberikan oleh pemerintah.

Dikutip dari lokadata.id menjelaskan bahwa menurut Ombudsman RI pada masa pandemic covid-19 terdapat empat gangguan dalam pelayanan publik. Pertama,

terjadinya hambatan apabila tidak dilakukan komunikasi antara atasan dan ASN dalam hal pembagian kerja. Kedua, turunnya kualitas pelayanan akibat dari adanya skema piket yang dibuat dalam rangka mengikuti protokol social distancing. Ketiga, pelanggaran terhadap tata pelaksanaan pelayanan publik dan cenderung lemah dalam pengawasan terhadap kinerja ASN yaitu seperti dosen, guru, dan dokter puskesmas. Keempat, tidak digunakannya secara maksimal berbagai komunikasi milik instansi terkait.

Sejak diberlakukannya work from home akibat dari pandemic covid-19 pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak sebagaimana mestinya dan menurunkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil Negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah (Bleskadit, Kaawoan, dan Kumayas, 2020). Pemimpin dalam sebuah organisasi atau lembaga harus memiliki kebijakan untuk membuat pemetaan bagi pegawainya agar walaupun dalam masa pandemic seperti ini diharapkan pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Walaupun tidak semua pegawai diberlakukan untuk kerja dari rumah dan adanya perubahan metode pelayanan dengan menggunakan cara online namun hal ini masih dirasa kurang efektif karena pelayanan dilakukan tidak secara langsung. Selain itu, sistem yang belum mendukung untuk melaksanakan pelayanan online menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak maksimal (Krisyohana dalam Darmawan dan Atmojo, 2020). Banyak instansi yang membatasi dalam melakukan pelayanan dan membatalkan urusan atau kepentingan diluar dinas menjadikan tidak efektifnya

kinerja yang dilakukan karena tidak tercapainya target yang telah ditentukan. Banyaknya kendala yang dialami oleh pekerja ASN seperti tidak semua aparatur memahami teknologi dan tidak lengkap dalam hal sarana dan prasarana yang dimiliki, karena pada dasarnya ketika memilih untuk menggunakan metode online hal-hal seperti adanya koneksi internet dan peralatan yang memadai harus terpenuhi, karena apabila tidak maka akan menghambat efektivitas kinerja ASN. Menurut pengamatan Badan Kepegawaian Negara (BKN) banyak terdapat ASN yang tidak produktif selama masa work from home (WFH). Banyak ASN yang berumur 50 tahun ke atas kurang memahami dalam mengoperasikan computer. Maka dari itu banyak posisi ASN yang akan terancam dalam pemberhentian massal.

Efektivitas kinerja merupakan ukuran dari penyesuaian tugas berdasarkan pencapaian proses kerja yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi. Sumber daya manusia (SDM) menjadi hal yang utama dalam menambah produktivitas kinerja suatu organisasi atau lembaga karena untuk menghasilkan prestasi kinerja membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi. Kinerja yang baik tentunya sangat diharapkan dalam sebuah lembaga atau organisasi karena hal tersebut nantinya akan berdampak pada hasil akhir suatu pekerjaan. Menurut Ryaas (dalam Tambajong, 2017) Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugasnya harus bersikap professional, setidaknya terdapat tiga fungsi yang harus dilakukan yaitu fungsi pemberdayaan (empowerment function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi pelayanan (public service function). Kepuasan yang diberikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur akan

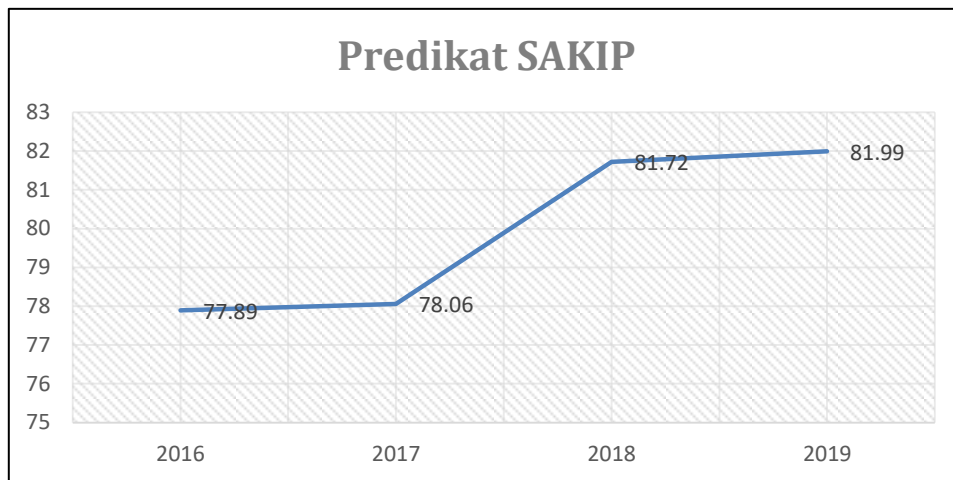
menunjukkan bagaimana tingkat kinerja yang dilaksanakan. Kinerja aparatur dapat langsung dinilai oleh masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima. Kinerja aparatur dalam suatu organisasi public atau pemerintah harus diketahui dan untuk melihat atau menilai suatu keberhasilan dan kegagalan pada pelaksanaan pekerjaan aparatur, dapat dilakukan kegiatan evaluasi berdasarkan pada tolak ukur kinerja tersebut (Rindah, R).

Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) menjelaskan bahwa apabila seseorang melaksanakan roda birokrasi maka harus mempunyai kinerja yang jelas. Sebab, adanya rasa ketidakpercayaan dari masyarakat yang melihat bahwa aparatur memiliki kinerja yang tidak jelas. PANRB menetapkan 17 instansi pemerintah yang terdiri dari 10 instansi daerah dan 7 instansi pusat sebagai lokus pilot project dengan maksud mempercepat pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS. 10 lokus project dari instansi daerah tersebut salah satunya adalah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dilakukannya pengukuran kinerja terhadap ASN memiliki tujuan untuk menilai akuntabilitas suatu organisasi sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Sasaran strategis dan pencapaian tujuan setiap organisasi dijelaskan melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai (LAKIP) dimana hal tersebut sebagai wujud tanggungjawab atas pelaksanaan tugas pokok. Adanya LAKIP ini merupakan wujud dari diterapkannya Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).

Berdasarkan data pada liputan6.com dijelaskan bahwa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berhasil mendapatkan predikat AA pada penilaian Sistem

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Selain itu disebutkan pula pemerintah daerah yang memperoleh predikat A yang mana masih berasal dari DIY salah satunya adalah Kabupaten Sleman. Pada hasil evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah daerah Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa pada tahun 2012 sampai 2019 mengalami peningkatan. Berikut adalah grafik peningkatannya

Gambar 1.1 Grafik Predikat SAKIP



Sumber : LKjIP Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2019

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa terlihat peningkatan pada hasil evaluasi akuntabilitas kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sleman pada tahun 2012 sampai 2019. Pada tahun 2012 memperoleh nilai sebesar 65,29. Lalu tahun 2013 memperoleh nilai sebesar 66,35. Kemudian pada tahun 2014 memperoleh nilai sebesar 70,64. Selanjutnya tahun 2015 memperoleh nilai sebesar 76,90. Pada tahun 2016 memperoleh nilai sebesar 77,89. Lalu tahun 2017 memperoleh nilai sebesar 78,06. Kemudian tahun 2018 memperoleh nilai sebesar 81,72. Dan yang terakhir tahun 2019 memperoleh nilai sebesar 81,99. Dengan melihat pada peningkatan tersebut dapat diketahui bahwa kinerja yang dilakukan ASN di instansi pemerintah

Kabupaten Sleman sudah dikatakan baik dan memuaskan, sehingga diharapkan agar dapat mempertahankan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terdapat keluhan terkait terganggunya pelayanan publik dari adanya pemberlakuan kebijakan work from home bagi ASN yang mana dalam hal pelayanan administrasi kependudukan terdapat paling banyak keluhan yaitu sebanyak 153 laporan (tempo.co). Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah “rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penebitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan salah satu organisasi pemerintah yang paling sering secara langsung berhadapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan. Pembuatan KTP elektronik merupakan salah satu bentuk dari pelayanan pendaftaran penduduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Pada tahun 2019 dimana saat itu pandemic covid-19 belum masuk ke Indonesia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mendapatkan penghargaan dari KemenPAN RB yaitu sebagai role model Penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategori A atau sangat baik. Kemudian di

tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman kembali mendapatkan penghargaan dari hasil evaluasi atas kinerja penyelenggaraan instansi model pelayanan publik dengan kategori sangat baik (yogya.inews.id). Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil memiliki aparatur dengan kinerja yang baik dan pelayanan publik yang sesuai standar diseluruh sektornya. (dukcapil.slemankab.go.id). Selain itu, data pada laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan bahwa pada hasil survey yang dilakukan sebanyak 2 kali yaitu pada bulan Juli dan November tahun 2019 memperoleh hasil IKM sebesar 81,79 dan 82,00 (dukcapil.slemankab.go.id). Kemudian di tahun 2020 memperoleh hasil IKM sebesar 82,17. Pencapaian tersebut memperlihatkan bahwa kinerja yang diberikan sangat membuahkan hasil yang baik.

Saat ini di masa pandemic covid-19 banyak memberikan dampak dan perubahan dalam pelayanan publik. Di masa ini pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi harus dioptimalkan disemua sector pemerintahan (Taufik dan Warsono, 2020). Perubahan pelayanan konvensional (tatap muka) yang jumlahnya sudah mulai dibatasi dan selanjutnya menggunakan sistem online (Lumbanraja, 2020). Pelayanan elektronik dipilih agar masyarakat tetap terlayani meskipun dengan keterbatasan ruang gerak karena sesuai protokol kesehatan. Seperti halnya dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman sebagai cara untuk mengurangi tingkat penyebaran covid-19 maka pelayanan secara konvensional (tatap muka) ditiadakan untuk sementara dan penggantinya yaitu dengan menyediakan pelayanan secara



online melalui whatsapp. Sedangkan untuk pengaduan disediakan melalui hotline (republika.co.id). Namun pada tanggal 2 Juni 2020 dimana sudah di masa *new normal* maka pelayanan pembuatan KTP elektronik dibuka kembali. Meskipun telah dibuka tetapi pelayanan yang diberikan sesuai dengan protokol kesehatan dimana petugas dalam pembuatan KTP memakai APD lengkap, membersihkan peralatan yang telah dipakai menggunakan alcohol, dan mendesain ruangan agar tetap bisa menjaga jarak dengan orang lain (dukcapil.slemankab.go.id). Dengan demikian, dari keterbatasan tersebut untuk melihat apakah kualitas kinerja aparatur Dinas Dukcapil mengalami kendala atau perubahan karena adanya pandemic covid-19 ini, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana efektivitas kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam masa pandemic covid-19.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu organisasi pemerintah yang paling sering bertatap muka dengan masyarakat dalam memenuhi administrasi kependudukan. Pada tahun 2019 dimana wabah covid-19 belum masuk ke Indonesia, Disdukcapil Kabupaten Sleman mendapatkan hasil IKM baik yang artinya kinerja yang diberikan pun juga baik. Namun jika dilihat pada kondisi sekarang dimana wabah covid-19 telah menyebar luas, hal ini menyebabkan terbatasnya aktivitas bahkan juga dilingkungan pemerintahan. Adanya kebijakan work from home dan pembatasan sosial tentunya dapat mengganggu kinerja ASN dalam

melaksanakan tugasnya. Berdasarkan pokok masalah yang telah dijelaskan, maka untuk mengkaji masalah tersebut pertanyaan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana efektivitas kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di masa pandemic covid-19?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di masa pandemic covid-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di masa pandemic covid-19
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di masa pandemic covid-19

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemikiran dan sebagai pembaruan dari penelitian sebelumnya serta sebagai pengembangan ilmu bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang terkait yaitu efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara

## 2. Manfaat praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam hal kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan

## **E. Literatur review**

Banyak penelitian yang dilakukan sebelumnya membahas terkait tema yang serupa dengan penelitian ini yaitu mengenai efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) diantaranya adalah

Pertama, penelitian (Bleskadit, Kaawoan dan Kumayas 2020) yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong ”. Fokus pada penelitian ini adalah terkait kinerja dinas Dukcapil dalam hal pelayanan pembuatan e-KTP. Untuk mengukur kinerja dinas tersebut berdasar pada kualitas layanan, produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dari hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dinas Dukcapil Kota Sorong kepada masyarakat belum maksimal, hal itu berarti kinerja yang dilakukan belum dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Selain itu, terdapat pula aparatur yang kurang responsive dalam melayani apa yang dibutuhkan masyarakat. Walaupun pemerintah telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi masih

terkendala dengan faktor-faktor seperti terkait sumber daya manusia dan sarana prasarana yang belum memadai.

Kedua, penelitian (Dzulqarnain, Jamal dan Hasanah, 2018) yang berjudul “Studi Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Long Ikis Kabupaten Paser”. Fokus penelitian ini serupa dengan penelitian pertama yaitu berdasar pada kualitas layanan, produktivitas, responabilitas, dan akuntabilitas serta faktor yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja ASN kantor camat Long Ikis belum cukup baik, hal ini karena masih terdapat aparatur yang menunda pekerjaan dan belum maksimal dalam menggunakan sarana prasarana yang tersedia. Sedangkan untuk faktor penghambat kinerja adalah kurangnya jumlah aparatur dan faktor pendukung kinerja adalah adanya pemimpin yang mampu memberikan bimbingan dan motivasi kepada bawahannya.

Ketiga, penelitian (Panguliman dkk, 2018) yang berjudul “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Minahasa Selatan). Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit umum daerah Kabupaten Minahasa Selatan terkait efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasar pada empat aspek antara lain aspek tugas dan fungsi, aspek rencana atau program, aspek ketentuan dan peraturan, serta tujuan atau kondisi ideal. Dalam hal kinerja ASN secara keseluruhan belum maksimal karena masih

terdapat kendala seperti pelayanan medis yang terhambat karena masalah administrasi dan tidak disipilannya para ASN dalam hal waktu pelayanan.

Keempat, penelitian (Andra dan Surya, 2018) yang berjudul “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”. Dalam menganalisis data yang diperoleh menggunakan beberapa aspek yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kemandirian. Pada hal kualitas kinerja ASN dikantor tersebut sudah cukup baik karena pelayanan yang diberikan cukup tanggap dan proses administrasi yang tidak berbelit-belit. Lalu untuk kuantitas, yang dimaksud disini adalah soal pekerjaan yang diselesaikan oleh ASN dimana di kantor tersebut para ASN telah melakukan pekerjaannya dengan baik namun ada sedikit terkendala dengan masalah teknis. Selanjutnya terkait ketepatan waktu ASN di kantor kelurahan Sungai Dama telah berusaha disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dan yang terakhir kemandirian dimana hal ini dikatakan baik karena para ASN dikantor kelurahan Sungai Dama telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing bahkan terdapat juga ASN yang memiliki inisiatif untuk membantu aparaturnya lain ketika sedang tidak sibuk. Sedangkan untuk faktor penghambat kinerja ASN terkait dengan masalah sarana prasarana dan sumber daya manusia.

Kelima, penelitian (Kadarisman, 2019) yang berjudul “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok”. Dalam penelitian tersebut hasilnya menunjukkan bahwa kinerja ASN di Kota Depok sudah

cukup efektif dimana dalam menganalisisnya ditinjau dari beberapa aspek yaitu kerjasama, pemanfaatan waktu, sarana prasarana, dan kemampuan beradaptasi. Walaupun sudah dikatakan efektif, terdapat pula faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya ASN di Kota Depok dan faktor kejenuhan yang mengakibatkan tidak adanya inovasi baru. Sedangkan untuk faktor pendukung yaitu terlengkapinya sarana prasarana guna menunjang pekerjaan ASN.

Keenam, penelitian (Mariah, 2019) yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Administrasi terpadu (PATEN) Di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser”. Dalam penelitian tersebut kinerja ASN di kecamatan Batu Sopang sudah baik dimana untuk menganalisisnya berdasarkan pada beberapa kriteria antara lain efektif, efisien, kecukupan dalam pencapaian kinerja, perataan, responsivitas, dan ketepatan waktu. ASN bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta membantu dalam menyelesaikan persyaratan berkas. Namun masih terdapat faktor yang menjadi kendala yaitu terkait koneksi internet yang kurang stabil dan belum dapat menentukan waktu penyelesaian pembuatan e-ktip. Sedangkan untuk faktor pendukungnya yaitu sarana prasarana yang memadai dan persyaratan PATEN yang telah dipahami masyarakat.

Ketujuh, penelitian (Polla, dkk., 2017) yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa”. Untuk mengetahui bagaimana kinerja ASN pada penelitian ini menggunakan beberapa aspek yaitu kualitas, kuantitas, efektivitas, dan komitmen kerja. Dari keempat aspek tersebut yang sudah dikatakan

baik hanya pada aspek komitmen kerja. Para ASN di kecamatan Kawangkoan memiliki memiliki etos kerja yang tinggi. Keberhasilan suatu organisasi tentunya sangat dipengaruhi oleh adanya kedisiplinan dan motivasi kerja dari pegawainya.

Kedelapan, penelitian (Taufik, 2017) yang berjudul “Efektivitas Kinerja Badan Narkotika Nasional Provinsi Lampung Dalam Upaya Pencegahan Dan Pemberantasan Narkotika Dikalangan Pelajar provinsi Lampung”. Fokus penelitian ini terkait bagaimana kinerja yang dilakukan BNN Lampung dengan menganalisis menggunakan beberapa indicator kinerja antara lain masukan, keluaran, proses, hasil, manfaat, dan dampaknya. Secara keseluruhan kinerja BNN Lampung belum efektif karena kurangnya SDM yang dimiliki dan sarana prasarana yang belum cukup memadai. Lalu dalam hal pekerjaan belum mencapai target yang telah ditentukan. Selanjutnya dari hasil kegiatan yang dilakukan belum cukup mendapatkan hasil dan manfaat yang maksimal.

Lalu yang kesembilan, penelitian (Aziz, 2019) yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Universitas Brawijaya (Studi kasus di Sub Bagian Tenaga Pendidikan)”. Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja ASN di UB sudah baik jika dilihat pada aspek kuantitas, kualitas, dan efektivitas. Namun pada aspek ketepatan waktu belum baik karena masih banyak ASN yang menunda dalam menyelesaikan pekerjaan. Adapun faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja yaitu adanya rasa syukur, pikiran positif, dan suasana kerja yang baik. Selain itu ada pula faktor penghambat yaitu peralatan kerja tidak lengkap, kondisi kesehatan yang kurang baik, dan lainnya.

Dan yang terakhir penelitian (Artini dan Mudarya) yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan KTP Elektronik Di Kantor Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng”. Dalam penelitian dijelaskan bahwa kinerja pegawai di kecamatan Busungbiu telah dikatakan baik, hal ini di terkait efektivitas pegawai dalam melakukan pekerjaan, ketepatan waktu dalam melayani masyarakat, lalu kualitas dan kuantitas pelayanan, hubungan antara pegawai, serta kemandirian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Sedangkan untuk faktor pendukung yaitu terjalinnya kerjasama antar pegawai yang harmonis serta sikap ramah yang dimiliki pegawai. Dan faktor penghambat yaitu terkait sumber daya manusia yang belum tercukupi dan kurangnya pemahaman tentang tugas yang harus dikerjakan.

Dari pemaparan terkait penelitian sebelumnya, maka dapat dijelaskan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Untuk persamaannya yaitu sama-sama mengkaji terkait kinerja ASN. Sedangkan untuk perbedaannya adalah terkait waktu dan lokasi penelitian serta indicator yang digunakan untuk menganalisis. Dari penelitian sebelumnya, fokus penelitiannya adalah terkait kinerja pegawai dengan menggunakan indicator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu serta kemandirian. Sedangkan pada penelitian ini fokus penelitiannya adalah mengenai efektivitas kinerja dengan menggunakan indicator kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan kerja serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN. Dengan demikian walaupun penelitian ini dengan penelitian sebelumnya memiliki tema yang serupa, namun pokok pembahasan berbeda.



## **F. Kerangka Teori**

### **1. Teori Efektivitas**

#### **1.1 Konsep efektivitas**

Definisi efektivitas banyak dikemukakan oleh para ahli seperti menurut pandangan Taufiq (2017) Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti tercapainya keberhasilan atas tujuan yang ditetapkan dan umumnya memiliki kesinambungan antara hasil yang di inginkan dengan kenyataan hasil yang dicapai. Dalam suatu organisasi efektivitas harus berkembang agar dapat menggapai tujuan yang telah ditentukan. Untuk mencapai tujuan tersebut, suatu organisasi harus mampu mengatur dan menyusun sumber daya pegawai (Jamilah dkk, 2019).

Gibson dkk (2009) berpandangan bahwa dalam organisasi konsep efektivitas dapat dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu : efektivitas individu, efektivitas kelompok dan efektivitas organisasi. Persepsi terkait efektivitas individu yaitu lebih menekankan pada hasil kerja suatu anggota dari tugas yang dilaksanakan dimana tugas tersebut menjadi bagian dari pekerjaan atau jabatan dalam organisasi. Hasil kerja nantinya akan dievaluasi dan menjadi penilaian dari efektivitas individu yang mana hal tersebut menjadi dasar bagi kenaikan gaji, imbalan, dan promosi. Lalu persepsi pada efektivitas kelompok yaitu terkait kontribusi dari keseluruhan anggota kelompok. Sedangkan persepsi efektivitas organisasi yaitu terdiri dari gabungan antara efektivitas individu dan efektivitas kelompok (Makawimbang, dkk., 2020).

Georgopolous dan Tannemaum menyatakan bahwa efektivitas dilihat dari sudut pandang tercapainya tujuan, yang mana kesuksesan suatu organisasi tidak

hanya mempertimbangkan tujuan organisasi melainkan juga proses untuk bertahan diri dalam menggapai sasara, atau bisa dikatakan juga penilaian efektivitas harus berhubungan dengan masalah sasaran dan tujuan (Jema'at dkk, 2020).

Menurut Steers (1985) dalam Taufik (2017) berpendapat bahwa efektivitas menjadi hasil suatu usaha atas pencapaian dalam pemenuhan tujuan oleh sumberdaya sebagai pelaksana tanpa adanya tekanan yang tidak wajar dari pihak lain. Sementara Siagan (2001) dalam Agustiningsih (2019) mengatakan bahwa efektivitas merupakan pendapatan barang atau jasa dari kegiatan yang dilakukan atas pemanfaatan sumber daya dan sarana prasarana yang telah ditentukan. Efektivitas juga diartikan sebagai sebuah komunikasi yang prosesnya dalam mencapai tujuan sesuai dengan tujuan rencana biaya anggaran, pengaturan waktu, dan kuantitas personil yang ditunjuk (Effendy dalam Kadarisman, 2019).

## 1.2 Indikator mengukur efektivitas

Terdapat tiga pendekatan menurut Lubis dan Husieni (2007:55) untuk mengukur suatu efektivitas organisasi antara lain :

1. Pendekatan sumber adalah efektivitas yang diukur dari input dimana pendekatan ini lebih memprioritaskan kesuksesan organisasi dalam mendapatkan sumber daya baik fisik maupun non fisik. Selain itu pendekatan ini juga berdasar pada keterbukaan sistem lembaga terhadap lingkungannya karena hubungan kelembagaan tersebar rata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan itu memperoleh sumber yang menjadi masukan dan keluaran yang bersifat langka dan bernilai tinggi

2. Pendekatan proses adalah mengamati semua aktivitas pelaksanaan program dari proses internal atau pun mekanisme organisasi. Efisiensi dan kondisi suatu lembaga dianggap sebagai sebuah efektivitas pada pendekatan ini. Proses internal yang lancar dan terkoordinasi berarti lembaga tersebut dikatakan efektif

3. Pendekatan sasaran memiliki fokus pada keluaran dan untuk mencapai hasil yang sesuai rencana dilakukan pengukuran keberhasilan organisasi. Lalu memperhatikan sasaran dalam pengukuran efektivitas yaitu sasaran realistis agar memberikan hasil yang baik

Selain itu, efektivitas dapat diukur melalui unsur kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam (Aini, 2019) yaitu :

#### 1. Kemampuan menyesuaikan diri

Manusia memiliki keterbatasan kemampuan yang menjadikan segala hal tidak bisa dikerjakan tanpa adanya kerja sama. Kesuksesan suatu organisasi tergantung pada kerja sama antar anggotanya dimana hal ini senada dengan pendapat Richard M. Steers. Seseorang harus bisa menyesuaikan diri baik pada pekerjaannya dan juga dengan sesama anggota didalamnya agar tujuan organisasi dapat tercapai

Adapun indikator untuk menilai kemampuan menyesuaikan diri pegawai antara lain :

- a. Situasi. Dalam hal ini kondisi yang kondusif dapat memberikan rasa nyaman bagi pegawai baik itu berada diluar ruangan maupun diluar ruangan
- b. Komunikasi. Dalam hal ini pola hubungan yang baik terhadap sesama pegawai maupun antara atasan dengan bawahannya yaitu dengan cara memahami dan menerima pendapat dari bawahannya. Dengan begitu rasa puas pada pekerjaan dapat timbul pada diri pegawai
- c. Kerjasama. Dalam hal ini para sesama pegawai mampu melakukan kerjasama dengan baik untuk memudahkan pekerjaan dan tercapainya tujuan organisasi

## 2. Prestasi kerja

Prestasi kerja berkaitan dengan hasil dari suatu pekerjaan yang terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan atas dasar kesungguhan, kecakapan serta pengalaman yang dimiliki. Prestasi kerja juga dikatakan sebagai capaian dari hasil kerja yang dibebankan kepadanya dilaksanakan sesuai jangka waktu yang ditentukan (Hasibuan, 2001).

Adapun indicator untuk menilai prestasi kerja pegawai antara lain :

- a. Keterampilan. Dalam hal ini seorang pegawai mampu mengimplementasikan keahliannya dalam melakukan pekerjaan
- b. Kedisiplinan. Terkait bagaimana seorang pegawai mampu patuh dan taat pada peraturan yang berlaku

c. Tanggung jawab. Terkait tingkat tanggung jawab seorang pegawai dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia dan melaksanakan amanat yang diberikan

### 3. Kepuasan kerja

Tingkat kepuasan setiap individu tentu berbeda-beda, hal ini tergantung pada target capaian penilaian individu tersebut. Apabila individu dapat melakukan tugasnya sesuai dengan keinginan dan menekuninya, maka akan tercipta rasa puas dan lega. Penelitian terkait kepuasan kerja dilaksanakan untuk meningkatkan produksi dan mengurangi biaya dengan cara memperbaiki sikap dan perilaku pegawai (Handayani, 2015).

Adapun sumber-sumber kepuasan kerja yang dijelaskan oleh beberapa ahli antara lain lingkungan kerja, gaji dan reward (Tambunan, 2012) yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Nitisemito (2000) menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan sesuatu yang berada disekitar pegawai dan mampu mempengaruhinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan

b. Hariandja (dalam Maretta, 2005) menjelaskan bahwa gaji menjadi konsekuensi dari tunjangan yang diserahkan sebagai bayaran atau balas jasa kepada manajer, tata usaha, dan pegawai atas tercapainya tujuan perusahaan

c. Effendi (2002) menjelaskan bahwa penghargaan atau reward diartikan sebagai baik penghargaan langsung maupun tidak langsung yang diberikan atas peningkatan kinerja yang produktif

### 1.3 Aspek-aspek efektivitas

Efektivitas juga memiliki manfaat bagi suatu organisasi, hal ini dijelaskan oleh Gie dalam (Aini, 2019) yang mengatakan bahwa efektivitas kerja berguna untuk memberikan layanan pada orang lain atau organisasi yang menggunakan produknya, misalnya organisasi mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk menyusun program organisasi terkait. Menurut Muasaroh (dalam Panguliman dkk, 2018) terdapat 4 aspek pada efektivitas, diantaranya yaitu :

1. Aspek tugas dan fungsi, yaitu apabila tugas dan fungsi suatu lembaga terlaksana maka hal tersebut dikatakan efektif
2. Aspek rencana atau program, yaitu apabila rencana atau program tersusun dan terlaksana maka hal tersebut dikatakan efektif
3. Aspek ketentuan dan peraturan, yaitu apabila aturan disuatu lembaga dapat bermanfaat untuk mengontrol keberlangsungan kegiatan dan terlaksana dengan baik maka hal tersebut dikatakan efektif
4. Aspek tujuan atau kondisi ideal, yaitu apabila program kegiatan yang ditentukan dapat mencapai tujuan atau target maka hal tersebut dikatakan efektif, dan untuk menilai aspek ini dapat dilihat dari capaian prestasi anggota

## 2. Teori Kinerja ASN

### 2.1 Pengertian kinerja ASN

Kinerja atau prestasi kerja merupakan tingkat keberhasilan atas kemampuan seseorang secara menyeluruh dalam melaksanakan tugas dalam waktu tertentu dalam hal, seperti sasaran atau kriteria yang sebelumnya sudah ditentukan dan standar hasil kerja (Rivai, 2015). Lalu Moeheriono (2012:95), menjelaskan bahwa kinerja atau performance adalah deskripsi atas pencapaian dalam melaksanakan suatu kebijakan atau kegiatan untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi yang sebelumnya telah direncanakan.

Sedangkan Malayu S.P. Hasibuan (dalam Dzulqamain, 2018) berpendapat bahwa kinerja merupakan capaian seseorang atas hasil kerja dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan padanya berdasarkan pada pengalaman, kesungguhan, waktu yang dibutuhkan dan kecakapan orang tersebut. Kinerja juga diartikan sebagai capaian hasil kerja oleh seseorang atau kelompok suatu organisasi sesuai pada wewenang dan tanggungjawabnya dengan maksud agar tujuan organisasi dapat tercapai secara legal, sesuai etika dan moral, serta tidak melanggar hukum (Syam, 2018).

Pengertian kinerja ASN selanjutnya menurut Kadarisman (2018) yang berpendapat bahwa kinerja adalah perilaku yang dimunculkan oleh pegawai secara nyata atas perannya dalam sebuah organisasi yang menghasilkan prestasi kerja karena telah menerapkan prinsip-prinsip yang baik dalam hal pemanfaatan waktu, mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja, melakukan kerjasama, dan juga penggunaan

sarana prasarana. Kemudian kinerja juga dikatakan sebagai capaian seseorang yang berupa hasil atas melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan dan rencana yang telah ditentukan (Ismail, 2016).

Kinerja menjadi cara yang dimanfaatkan untuk mengetahui dan menilai seseorang yang sudah ataupun belum melakukan pekerjaan dengan keseluruhan, dan kinerja juga dapat dikatakan sebagai gabungan antara kompetensi dan hasil kerja (Sedarmayanti dalam Tambajong (2017). Selanjutnya penjelasan mengenai kinerja juga dikemukakan oleh Widodo (2006:75) dalam Andra dan Surya (2018) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan pengerjaan suatu kegiatan yang disertai dengan penyempurnaan agar menciptakan hasil yang sesuai harapan.

## 2.2 Indikator mengukur kinerja ASN

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan tentunya diperlukan kinerja pegawai yang baik, sehingga dengan begitu akan tercipta kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Suatu indikator diperlukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja yang telah dilakukan. Beberapa ahli telah mengemukakan terkait indikator kinerja pegawai seperti indikator kinerja menurut Moehariono (2012) dalam Andra dan Surya (2018) diartikan sebagai berikut :

1. Indikator kinerja adalah nilai atau karakteristik tertentu yang digunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan.
2. Indikator kinerja adalah alat ukur yang digunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan



Sedangkan Hasibuan (2006) menyebutkan bahwa terdapat 10 indikator untuk menilai kinerja pegawai ( Kusuma, 2013) yaitu :

1. Kesetiaan
2. Prestasi kerja
3. Tanggungjawab
4. Kedisiplinan
5. Kejujuran
6. Kerja sama
7. Prakarsa
8. Kepemimpinan
9. Kreativitas
10. Kepribadian

Selain itu, Stephen P.Robbins (2006) dalam Andra dan Surya (2018) menjelaskan bahwa dalam mengukur kinerja pegawai terdapat beberapa indicator yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas, untuk mengetahui kualitas kerja hal tersebut didapatkan dari pandangan pegawai atas kesesuaian kemampuan serta kualitas hasil dari pekerjaan
2. Kuantitas, yaitu terkait dengan jumlah pekerjaan yang dihasilkan atau terselesaikan oleh pegawai dan biasanya dinyatakan dalam ukuran angka
3. Ketepatan waktu, yaitu berkaitan dengan pemanfaatan waktu yang digunakan pegawai secara maksimal sehingga menghasilkan pekerjaan yang terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan

4. Kemandirian, yaitu terkait sejauhmana tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan apakah dilakukan secara mandiri atau meminta bimbingan dari orang lain

Selanjutnya adapula pandangan mengenai indicator untuk mengukur kinerja yaitu menurut Dwiyanto dalam Taufik (2017) sebagai berikut :

1. Produktivitas, menyatakan pada perbandingan antaran input dan output. Selain itu pembahasan terkait produktivitas juga tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas.

2. Kualitas Layanan, yaitu mengenai sejauhmana kualitas layanan yang diberikan organisasi publik kepada masyarakat sehingga menciptakan kepuasan dan pandangan baik terhadap organisasi .

3. Responsivitas, terkait bagaimana suatu organisasi dapat menyusun prioritas pelayanan, mengetahui kebutuhan masyarakat, mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta menyusun agenda

4. Responsibilitas, yaitu mengenai kesesuaian prinsip-prinsip atau kebijakan yang diterapkan dalam melakukan kegiatan organisasi publik baik itu eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas, menyatakan tingkatan atau sejauhmana suatu kegiatan dan kebijakan patuh pada petinggi politik serta sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat

### 2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN

Robbin menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN (Efendy dkk, 2017) adalah sebagai berikut :

1. Sikap individu, diantaranya kemampuan, pembelajaran, dan karakteristik biografis

2. Kepuasan kerja, sikap, dan nilai

3. Komitmen

4. Penetapan keputusan dan persepsi

5. Motivasi

Selain faktor-faktor yang diatas, adapula menurut Syam (2018) yang menyebutkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja ASN, yaitu :

1. Faktor individu, yang meliputi keterampilan, kemampuan, pengalaman kerja, tingkat sosial, latar belakang keluarga, serta demografi seseorang

2. Faktor psikologis, yang meliputi kepribadian, peran, sikap, motivasi, persepsi, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja

3. Faktor organisasi, yang meliputi kepemimpinan, struktur organisasi, desain pekerjaan, dan gaji

Timple menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN adalah sebagai

berikut :

1. Faktor internal, yang dikaitkan dengan sifat seseorang. Misalnya seseorang yang memiliki kinerja baik karena mempunyai kemampuan yang tinggi, sedangkan seseorang yang memiliki kinerja buruk dikarenakan memiliki

kemampuan yang rendah dan tidak berkeinginan untuk memperbaiki kemampuan tersebut

2. Faktor eksternal, yang dikaitkan dengan faktor lingkungan sekitarnya.

Misalnya sikap atau tindakan dari pimpinan dan bawahan serta rekan kerjanya

### 3. Teori Pelayanan publik

#### 3.1. Pengertian pelayanan publik

Menurut Sutopo dkk (dalam Irma, 2018) mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik juga diartikan oleh Santosa (2008) dalam Indrawati dkk (2017) sebagai memberikan jasa pada masyarakat yang berasal dari pihak pemerintah atau pihak swasta atas nama pemerintah dengan melakukan pembayaran maupun tidak untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Sementara Moenir menyatakan pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok orang yang berlandaskan pada faktor material menggunakan metode dan sistem tertentu dengan maksud melengkapi kepentingan seseorang sesuai hak yang dimiliki (Syam, 2018).

Sedangkan pelayanan public menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Senada dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik yaitu “segala kegiatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”.

### 3.2. Ruang lingkup pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terbagi menjadi 3 yaitu :

1. Pelayanan barang publik yaitu mengenai pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis/bentuk barang sebagai kebutuhan publik, contoh barangnya seperti air bersih, infrastruktur, dan listrik
2. Pelayanan jasa publik yaitu mengenai pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa publik, contoh jasanya seperti pelayanan transportasi umum, pelayanan kesehatan, dan pelayanan pendidikan
3. Pelayanan administrasi yaitu mengenai pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik, contohnya seperti sertifikat tanah, surat izin mendirikan bangunan (IMB), pembuatan e-KTP, paspor, akta kematian, dan akta kelahiran

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan dengan tujuan untuk mempersiapkan kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan publik juga memiliki berbagai macam dan bentuk pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Teori pelayanan publik digunakan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan sector pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

### **G. Definisi Konseptual**

1. Efektivitas adalah keberhasilan suatu usaha dalam rangka untuk mencapai tujuan yang dilakukan tanpa ada paksaan, dimana antara hasil akhir yang diinginkan dengan kenyataannya terdapat kesinambungan
2. Kinerja ASN adalah capaian hasil yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil atas pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan diselesaikan sesuai dengan tujuan serta rencana yang telah ditetapkan
3. Pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan

### **H. Definisi Operasional**

Berdasarkan penjelasan teori diatas, maka pada penelitian untuk mengukur efektivitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sesuai teori menurut Richard M. Steers diantara yaitu :

Tabel 1.1 Definisi Operasional

No.	Rumusan	Indikator	Variabel
1.	Efektivitas kinerja ASN	Kemampuan menyesuaikan diri	Situasi
			Komunikasi
			Kerjasama
		Prestasi kerja	Keterampilan
			Kedisiplinan
			Tanggungjawab
		Kepuasan kerja	Lingkungan kerja
			Gaji
			Reward
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN	Internal	Sifat seseorang
			Kemampuan
			Tingkat pendidikan
		Eksternal	Sikap pemimpin
			Hubungan rekan kerja
			Fasilitas kerja

Sumber : Diolah penulis, 2021

## I. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Berdasar pada pemaparan diatas maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor, 1955 dalam Suwendra, 2018). Sedangkan metode deskriptif merupakan metode yang berusaha meyelesaikan masalah maupun menjawab pertanyaan atas masalah yang

sedang terjadi dimasa sekarang (Dasar dan Operasional, 1988). Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengetahui gejala yang dialami oleh subjek penelitian, contohnya persepsi, tindakan, perilaku, dan motivasi (Sidiq dkk, 2019). Penelitian kualitatif digunakan karena dapat menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam terhadap fenomena yang akan diteliti dimana dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data terkait fenomena yang akan diteliti (Moleong dan Edisi, 2004). Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Lokasi ini dipilih karena sesuai dengan objek pada penelitian yaitu pada Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman

## 3. Unit Analisis

Amirin menjelaskan bahwa unit analisis merupakan individu yang dijadikan sebagai sumber informasi dan dapat menyampaikan data terkait masalah yang dibutuhkan peneliti (Moleong dan Edisi, 2004). Unit analisis yang dijadikan sebagai sumber data dan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman



#### 4. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan metode yaitu melalui wawancara kepada narasumber.

Tabel 1.2 Data Primer

No.	Data	Sumber Data	Pengumpulan data
1.	Efektivitas kinerja ASN	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Wawancara
2.	Efektivitas kinerja ASN	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Wawancara
3.	Efektivitas kinerja ASN	Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Wawancara
2.	Efektivitas kinerja ASN	Masyarakat	Wawancara
3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN	Sub. bagian umum dan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Wawancara
4.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Wawancara
5.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN	Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Wawancara

Sumber : Diolah penulis, 2021

- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung oleh narasumber atau berasal dari pihak kedua dengan cara memahami dan membaca yang bersumber dari jurnal, website, dan peraturan.

Tabel 1.3 Data Sekunder

No.	Data	Sumber Data	Pengumpulan Data
1.	Laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Dokumentasi
2.	LKjIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Sleman tahun 2019	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Dokumentasi
3	Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Sleman tahun 2019	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	Dokumentasi
4	LKjIP Pemerintah Kabupaten Sleman	Pemerintah Kabupaten Sleman	Dokumentasi

Sumber : Diolah penulis, 2021

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan teknik :

##### a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara dengan pertanyaan yang diajukan peneliti lalu disampaikan sesuai dengan daftar pertanyaan yang disiapkan sebelumnya.

Sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang memiliki sifat fleksibel dan dapat berkembang sesuai dengan pemikiran ketika peneliti melakukan wawancara. Dalam penelitian menggunakan dua teknik dimaksudkan agar nantinya dapat berkembang dan fleksibel sesuai dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan Kepala Dinas dan aparatur Sub bagian umum dan kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Sleman.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah teknik atau cara pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi-informasi tertentu sesuai dengan kebutuhan (Yogasulistyo, 2017). Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari website, jurnal, dan dokumen yang terkait pada penelitian ini.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik untuk menganalisis data yang sudah ditemukan, baik itu berupa informasi dan data yang dapat mendukung pengembangan serta pengelolaan dalam penelitian. Data yang telah ditemukan akan dilakukan analisis lebih mendalam menggunakan teknis analisis berdasarkan teori-teori yang telah ditentukan, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan secara keseluruhan dari data tersebut. Dalam penelitian ini untuk menganalisis data yang telah diperoleh menggunakan teknik sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan metode yang telah di tentukan

- b. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi
- c. Penyajian data, yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dari proses pengumpulan data sampai penyajian data dilakukan pencocokan data sehingga ketika penarikan kesimpulan menghasilkan data yang sinkron.