

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Konsep Efektivitas Kerja

2.1.1 Pengertian Efektivitas Kerja

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan diberbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi.

Menurut subagyo efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. (Budiani, 2007)

Menurut Emerson efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak. Efektivitas juga dapat dipandang agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti apa yang direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berhasil guna. (Rahman, 2015)

Sumaryadi dalam Yusmaliarti, (2012:10) menyatakan bahwa efektivitas kerja pegawai yaitu tingkat sasaran yang menunjukkan sejauh

mana sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya telah dapat dicapai oleh pegawai yang bersangkutan.

Menurut siangin (1985:151) mengenai efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan terutama menjawab pertanyaan bagaimana melaksanakan dan berapa biaya yang dikeluarkan. (Tangkau, 2019)

Dari pendapat para ahli dapat diambil kesimpulan efektivitas adalah alat ukur untuk mengetahui kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Apabila hasil dari pekerjaan itu sesuai dengan tuntutan yang ditetapkan diawal, maka hasil pekerjaan suatu individu itu bisa dikatakan efektif.

2.1.2 Faktor-Faktor Efektivitas Kerja

Menurut Gie factor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain:

1. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan factor utama.
2. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka.
3. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik.

4. Motivasi, pemimpin dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive.
5. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya bawahan harus melaksanakan tugas dengan baik atau tidak.
6. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
7. Lingkungan kerja, lingkungan tempat bekerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.
8. Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. (Gie, 2000)

Menurut Winardi menyatakan, keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasi sarana untuk seluruh organisasi, dan individu serta kelompok-kelompok pada organisasi perlu dikoordinasikan. (Winardi, 2010)

Menurut Gibson dalam Winardi factor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain: 1) kemampuan, 2) keahlian, 3) pengetahuan, 4) sikap, 5) motivasi dan, 6) stress. (Winardi, 2010)

Berdasarkan dari faktor-faktor efektivitas kerja di atas maka dapat kita fahami bahwa ternyata bagi setiap pegawai pelayanan masyarakat harus memerhatikan aspek di atas agar kerja pegawai dapat

terlaksana dengan baik. Dengan terpenuhinya aspek-aspek diatas seperti motivasi dan lingkungan kerja yang kondusif serta perlengkapan dan fasilitas yang memadai maka pegawai akan berupaya memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

2.1.3 Alat Ukur Efektivitas Kerja Pegawai

Untuk mengukur efektivitas kerja pegawai yang meliputi unsur:

1. Kemampuan menyesuaikan diri, sesuai pendapat Richard M. Streers yang menyatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerja sama dalam pencapaian tujuan.
2. Prestasi kerja, menurut Hasibuasn prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. (Hasibuan, 2005)
3. Kepuasan kerja, perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan hasil kerja yang telah dilaksanakan oleh setiap pegawai berdasarkan tingkat motivasi, kemampuan dan dilengkapi berbagai perlengkapan atau sarana prasarana yang dapat menunjang aktivitas keseharian pegawai serta melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau sesuai dengan visi dan misi sebuah organisasi.

2.2 Sistem dan Bentuk Kerja Dukcapil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil memiliki sistem dan bentuk kerja diantaranya yaitu:

1. Kepala Dinas, memiliki tugas:
 - a. Menyelenggarakan dan menyusun kebijakan teknis dan rencana strategic di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
 - b. Merumuskan program kerja sesuai renstra Dinas
 - c. Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan kegiatan-kegiatan lingkup Dinas
 - d. Membina sekretaris dan para kepala Bidang dalam melaksanakan tugasnya
 - e. Mengarahkan pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas, dalam lingkup Dinas
 - f. Menyediakan pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Dinas
 - g. Memecahkan masalah dalam pelaksanaan tugas pokok organisasi agar senantiasa berjalan optimal
 - h. Mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi senantiasa sesuai dengan rencana dan target yang ditetapkan
 - i. Melaporkan dan memberi saran kepada atasan terkaitcapaian pelaksanaan tugas pokok organisasi
 - j. Melaksanakan pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- k. Menyelenggarakan kebijakan teknis dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- l. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan umum dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah
- m. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas pembinaan pada kesekretariatan agar tercipta sinkronisasi penyelenggaraan tugas lingkup Dinas
- n. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Dinas dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan prumusan kebijakan
- o. Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintakan atasan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
(<http://dukcapil.go.id/profil/tugas-poko-dan-fungsi> di akses pada tanggal 8 oktober 2021)

Dari uraian kutipan di atas menunjukkan bahwa kepala Dinas mempunyai tugas dan wewenang yang amat penting dalam sebuah organisasi, dengan melaksanakan tugas pokok organisasi maka dapat menunjang terlaksananya bejijakan-kabijakan dan rencana kerja yang ditetapkan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- 2. Sekretariat, mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan umum dan kepegawaian serta perencanaan dan keuangan, tugasnya yaitu;
 - a. Melaksanakan kegiatan umum dan kepegawaian

- b. Melaksanakan kegiatan perencanaan dan keuangan
- c. Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan Dinas
- d. Memantau, mengendalikan dan mengevaluasi kinerja serta dampak pelaksanaan program dan kegiatan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas berkaitan dengan bidang tugasnya

Dari uraian di atas menjelaskan bahwa sekretariat mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan umum dan kepegawaian serta perencanaan keuangan, dengan memperhatikan fungsinya sekretariat memiliki tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan kegiatan dalam sebuah organisasi, terkhusus pada kegiatan umum, kepegawaian, perencanaan dan pengelolaan keuangan merupakan tugas dari sekretariat yang dapat dilaksanakan dan di kerjakannya

- 3. Kepala SubBagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas;
 - a. Merencanakan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman pelaksanaan tugas
 - b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata
 - c. Menyediakan pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Subbagian
 - d. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi
 - e. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana tepat waktu, berkualitas dalam lingkup Subbagian

- f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Subbagian perencanaan dan keuangan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan
- g. Menghimpun dan mempersiapkan bahan penyusunan laporan di bidang program perencanaan dan keuangan
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan, dan pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muna Barat
- i. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- j. Melaksanakan penyiapan bahan dan menyusun RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA, atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- k. Melakukan pengumpulan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan, dan melaksanakan verifikasi anggaran
- l. Melakukan pengelolaan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan
- m. Melakukan pengelolaan data LAKIP SKPD
- n. Melakukan pengelolaan data revisi anggaran untuk kebutuhan rencana kerja tahunan SKPD dan pembukuan laporan keuangan
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah oleh atasan baik lisan maupun tertulis sesuai bidang tugasnya untuk mendukung

kelancaran pelaksanaan tugas.
(<http://disdukcapil.go.id/berita/detail/tugas-pokok-dan-fungsi-bidang-catatan-sipil> di akses pada 8 oktober 2021 pada jam 09:15)

Dari uraian kutipan di atas menjelaskan bahwa Subbagian perencanaan dan keuangan mempunyai tugas dan wewenang yang merancang perencanaan kegiatan dan jadwal operasional kegiatan misalnya seperti indicator kinerja utama capil, rencana kinerja tahunan, perjanjian kinerja, membuat laporan pertanggung jawaban keuangan, melaksanakan perhitungan realisasi anggaran. Terlaksananya tugas dengan baik dapat di tunjang dengan tersedianya sarana dan kerja sama antar pimpinan yang saling membantu sehingga tugas-tugasnya dapat berjalan sesuai perencanaan organisasi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Muna Barat.

4. Sub Bagian Umum dan kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan kerumahtanggaan, sarana dan prasarana, ketatausahaan, kehumasan, kearsipan dan perpustakaan serta administrasi kepegawaian

Dari kutipan yang di atas menunjukan bahwa Kasubag umum dan kepegawaian mempunyai tugas yang sangat berat, di dalam melaksanakan tugasnya tentu kita akan temukan ada kemudahan dan ada juga kesulitan. Kemudahan dan kesulitan itu akan bisa di lalui jika pelaksanaan tugasnya ini mendapatkan dukungan dan motivasi dari para pimpinan atasan. Misalnya dalam dalam pengelolaan kerumahtanggan di dalamnya itu meliputi mempersiapkan rapat, menerima tamu, pelayanan telepon, kebersihan, keamanan, agar kegiatan ini berjalan dengan baik maka dapat

di tunjang dengan adanya kerja sama antara pimpinan dan pegawai lainnya dan di dukung oleh tersedianya sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muna Barat.

5. Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas;
 - a. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan identitas penduduk
 - b. Menyelenggarakan pelayanan pindah datang penduduk
 - c. Menyelenggarakan pendataan penduduk
 - d. Melaksanakan upaya peningkatan pelayanan publik di bidang pelayanan pendaftaran penduduk
 - e. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pembinaan, penyusunan dan fasilitas bidang pelayanan pendaftaran penduduk

Berdasarkan kutipan diatas menunjukkan bahwa bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas yang sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat. Didalam melaksanakan tugasnya kita akan menemukan kemudahan dan kesulitan. Hal ini bisa di terlaksana apabila pelaksanaan tugas di tunjang dengan dukungan fasilitas kerja yang memadai, tetapi yang peneliti amati dilapangan fasilitas kerja pegawai belum sepenuhnya terpenuhi, seperti alat perekam KTP yang tersedia 1 unit apabila alat perekam ini tiba-tiba mengalami kendala atau rusak maka kerja pegawai terhambat. Dukungan sarana dan prasarana yang memadai sehingga menjadi pendorong bagi ASN untuk memberikan pelayanan yang baik, mulai dari saat melakukan pelayanan, waktu memberikan pelayanan sampai dengan pada kualitas memberikan pelayanan.

6. Bidang Pelayanan pencatatan Sipil mempunyai tugas;
 - a. Menyelenggarakan kegiatan pencatatan sipil tentang kelahiran
 - b. Menyelenggarakan kegiatan pencatatan sipil tentang perkawinan dan perceraian
 - c. Menyelenggarakan kegiatan pencatatan sipil tentang status anak pewarganegaraan dan kematian
 - d. Melaksanakan pencatatan pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan dan pembatalan akta(<http://disdukcapil.goole.id> diakses pada 8 oktober 2021 pada jam 18:46)

Dari uraian di atas menjelaskan bahwa bidang pelayanan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang catatan sipil. Setiap bidang membawahi seksi kelahiran dan kematian yang mempunyai tugas menyiapkan bahan pencatatan, pendaftaran dan memeriksa meneliti berkas pencatatan serta mengelolah data dan menerbitkan akta kelahiran dan akta kematian bagi warga Negara Indonesia dan orang asing. Dan seksi perkawinan dan perceraian dapat menerbitkan akta perkawinan dan akta perceraian serta menyediakan blangko dan formulir pelayanan sesuai bidang tugasnya.

7. Bidang pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas;
 1. Menyelenggarakan pengelolaan sistem administrasi kependudukan
 2. Menyelenggarakan kegiatan pengelolaan dan penyajian data kependudukan

3. Menyelenggarakan kegiatan kerja sama dan inovasi pelayanan
4. Melaksanakan penyusunan profile kependudukan

Dari uraian di atas menjelaskan bahwa bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan sistem administrasi kependudukan yang melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pengendalian dan pengawasan, serta penyuluhan pendagtaran penduduk warga Negara Indonesia dan warga asing.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin , diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah” (Haryatmoko, 2011)

A.S. Moenir, mendefenisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan

tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. (Moenir A. S., 2002)

Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. (Hayat, 2017)

Menurut Hardiyansyah pelayanan publik adalah melayani keperluan orang masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. (Hardiyansyah, 2011)

Jadi pelayanan Publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang tujuannya untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan oleh orang lain dalam jumlah banyak dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan terhadap persoalan tertentu.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Ridwan Juniarsa, 2009)

Dengan memperhatikan standar pelayanan yang telah di uraikan di atas maka hasil kerja pegawai akan membuahkan kerja yang maksimal. Dan masyarakat yang di layani sesuai standar pelayanan ini akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang di berikan oleh pegawai setempat.

2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa factor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain;

1. Sistem, prosedur dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan diberikan peralatan dan runag kerja serta fasilitas pelayanan, misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan

usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertip dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertip. Unsur yang juga penting selain sistem. Prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang professional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan. (Moenir H. , 2002)

Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat

dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmat.(Barata, 2004)

2.3.4 Prinsip-Prinsip Layanan Publik

Menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara No. 63 Kep/M/72003 pelayanan publik harus mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; Prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik prima yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan masyarakat, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Pelayanan publik harus berubah dan mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

2.3.5 Faktor-faktor pelayanan

Menurut Moenir ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah-tamahan. (Moenir A. S., 2002)

Pendapat diatas menerangkan pentingnya menampilkan hal-hal yang baik dalam pelayanan, baik dari segi cara-cara, ketepatan waktu, penampilan petugas, tanggung jawab aparat, dan sebagainya. Sehingga pihak yang mendapatkan pelayanan merasa senang dan puas, yang secara relative, merupakan salah satu ukuran, kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan atau dilaksanakan.

2.4 Nilai-Nilai Edukatif Dalam Masyarakat

Nilai edukasi adalah nilai positif dalam proses pendidikan. Yang dimaksud nilai positif adalah keseluruhan nilai yang bermuatan mendidik, mengajarkan kepada hal-hal yang dianggap menjadi sebuah komunitas masyarakat. Nilai tersebut bisa berupa kewajiban melakukan sesuatu, anjuran atau larangan yang terkandung dalam bidang keagamaan, sosial, etika maupun estetika (Rohmat Mulyana, 2004)

Dalam pelayanan masyarakat juga dapat menerapkan nilai-nilai pendidikan yang dikembangkan oleh kementerian pendidikan nasional dan menjadi rujukan konseptual dan operasional pengembangan pelaksanaan dan

penilaian, yang dikembangkan dalam budaya satuan pendidikan formal dan non formal yaitu:

1. Jujur, menyatakan apa adanya, terbuka, konsisten antara apa yang dikatakan dan dilakukan, berani karena benar, dapat dipercaya (amanah), dan tidak curang.
2. Tanggung jawab, melakukan tugas sepenuh hati, bekerja dengan etos kerja yang tinggi, berusaha keras untuk mencapai prestasi terbaik, mampu mengontrol diri dan mengatasi stress, berdisiplin diri, akuntabel terhadap pilihan dan pilihan yang di ambil.
3. Cerdas, berfikir secara cermat dan tepat, bertindak dengan penuh perhitungan, rasa ingin tahu yang tinggi, berkomunikasi efektif dan empatik, bergaul secara santun, menjunjung kebenarandan kebajikan, mencintai tuhan dan lingkungan.
4. Sehat dan bersih, menghargai ketertiban, keteraturan, kedidiplinan, terampil, menjaga diri dan lingkungan, menerapkan pola hidup seimbang.
5. Peduli, memperlakukan orang lain dengan sopan, bertindak santun, toleran terhadap perbedaan, tidak suka menyakiti orang lain, mau mendengarkan orang lain, mau berbagi, tidak merendahkan orang lain, tidak mengambil keuntungan dari orang lain, mampu bekerja sama mau terlibat dal kegiatan masyarakat, menyayangi manusia dan mahluk lain, setia, cinta damai dalam menghadapi persoalan.
6. Kreatif, mampu menyelesaikan masalah secara inovatif, luwes, kritis, berani mengambil keputusan dengan cepat dan tepat, menampilkan

sesuatu secara luar biasa (unik), memiliki ide baru, ingin terus berubah, dapat membaca situasi dan memanfaatkan peluang baru.

7. Gotong royong, mau bekerja sama dengan baik, berprinsip bahwa tujuan akan lebih mudah dengan cepat tercapai jika dikerjakan bersama-sama, tidak memperhitungkan tenaga untuk saling berbagi dengan sesama, mau mengembangkan potensi diri untuk dipakai saling berbagi agar mendapatkan hasil yang terbaik, tidak egois. (Lickona, 2013)

Etika pelayanan publik merupakan salah satu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang di anggap baik. Dalam hal ini menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publik dari pemberi layanan kepada masyarakat harus mengedepankan etika dan prinsip nilai yang menjadi acuan perilaku.

2.5 Konsep Pegawai

S.P Hasibuan menyatakan bahwa pegawai adalah orang yang menjual jasa kemudian mendapatkan kompetensi (balas jasa) yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu, dimana mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh gaji sesuai dengan perjanjian. (Hasibuan, 2005)

Secara sederhana yang dimaksud pegawai negeri adalah orang yang melaksanakan pekerjaan dengan mendapat imbalan atau jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan usaha swasta. Kedudukan pegawai negeri sipil adalah unsur Aparatur Negara, Abdi Negara dan Abdi

Masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. Agar pegawai negeri sipil sebagai aparatur Negara, abdi Negara, abdi masyarakat dapat melaksanakan tugasnya dengan baik maka pegawai negeri sipil harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintah sehingga dapat memusatkan segala perhatian serta menggerakkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berhasil guna. (Pasal 3 UU No.43 thn 1999)

2.6 Penelitian Relevan

Penelitian terkait dengan efektifitas kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada pelayanan masyarakat kabupaten Muna Barat. Pada dasarnya telah ada yang terlebih dahulu melakukan penelitian. Namun memiliki ranah dan focus yang berbedah-bedah.

1. Jurnal penelitian SittiMasyta selaku dosen tetap STIEM Bongaya dengan judul Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP pada kantor camatan bontoa kabupaten Maros tahun 2016. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptis menggunakan sampel terpilih sebanyak 27 responden. Dengan hasil Efektifitas kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan E-KTP pada kantor kecamatan bontoa sangat memuaskan didasarkan pada penelitian yang menyatakan bahwa masyarakat merasa senang dan nyaman dengan pelayanan dari aparat kecamatan bontoa (Masyita, 2016). Berbeda dengan penelitian yang

akan dilakukan peneliti, dimana peneliti menfokuskan penelitiannya pada efektifitas kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Jurnal Penelitian Afif Amrullah Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berbeda dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, dimana peneliti lebih menfokuskan pada Efektifitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di Dinas Dukcapil Kabupaten Muna Barat. Tetapi dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama gunakan lima dimensi kualitas pelayanan dengan tempat penelitian yang berbeda.