

Mara. R. A., Ghufron., Sumarni. (2022). Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Prediksi Vol. 21(2)*. 101-109.

---

## Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Ragil Anjas Mara<sup>1\*</sup>, Ghufron<sup>2</sup>, Sumarni,<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: [ragilanjasm@gmail.com](mailto:ragilanjasm@gmail.com), [fron.alghufroni@gmail.com](mailto:fron.alghufroni@gmail.com), [ninimarni@gmail.com](mailto:ninimarni@gmail.com)

---

### INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

06 Mei 2022

Received in revised form:

25 Mei 2022

Accepted:

25 Juni 2022

---

### Keyword:

Effectiveness;  
Employee Work.

### Kata Kunci:

Efektivitas;  
Kerja Pegawai.

### ABSTRACT

*This research was motivated by several public complaints regarding the ineffectiveness of services provided by the Office of Population and Civil Registration of Samarinda City based on observations of researchers in the field.*

*The purpose of this study is to find out how the Effectiveness of Employee Work at the Office of Population and Civil Registration of Samarinda City is. To get the data the author conducted the research. In this study, the type of research taken is qualitative or descriptive research which uses interview, observation and documentation techniques. The results showed that the extent to which the effectiveness of employee performance was good or not. Based on the results of the study, it shows that the effectiveness of the work of the Samarinda City Civil Registry and Service Office employees is good, although there are several things that must be improved.*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa keluhan masyarakat mengenai tidak efektivitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda berdasarkan observasi peneliti di lapangan. Tujuan penelitian ini mengetahui bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Untuk mendapatkan data penulis melakukan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang diambil adalah kualitatif atau penelitian secara deskriptif yang di dalamnya menggunakan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejauh mana efektivitas kinerja pegawai sudah baik atau belum. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas kerja Pegawai Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah baik, meski ada beberapa hal yang harus di tingkatkan lagi.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

---

\* Corresponding author: [ragilanjasm@gmail.com](mailto:ragilanjasm@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kerja para pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Efektivitas kerja organisasi merupakan suatu ukuran, dimana kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai untuk mencapai tujuan. Menurut Amstrong dan Baron kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi, Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil kerja. Menurut August W. Smith kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan dan sasaran didalam setiap organisasi dan instansi. Alasan yang menyebabkan efektivitas sangat penting bagi pimpinan adalah para pemimpin dan pegawai harus efektif untuk mencapai efisien sehingga terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi para relasi, dalam rangka menyukkseskan kerjasama yang diinginkan. Namun didalam usaha penyelesaian kerjasama tersebut, efektivitas sangat diutamakan. Hal ini disebabkan karena dapat mengefesienkan waktu, tenaga, dan biaya.

Melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain jumlah penduduk yang besar tetap akan berhenti bila sebagian dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu dinas kependudukan dan Catatan Sipil.

Adapun aduan yang peneliti dapati antara lain seperti pengurusan E-ktip yang belum juga jadi dalam jangka waktu yang sangat lama, bahkan diantara pelapor ada juga yang sudah 4 tahun mengurus E-KTP namun belum juga Terbit dan ada juga pelapor yang membandingkan bahwa proses pembuatan E-KTP pulau Jawa lebih cepat dibandingkan dengan proses pembuatan E-KTP dikantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Samarinda. Dengan banyaknya keluhan tersebut tergeraklah keinginan penulis untuk meneliti di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda yang juga banyak meniti beratkan banyak pada informan dari mobilitas biro pengurusan kependudukan karna berdasarkan observasi penulis pengurusan dibidang itu adalah yang paling tinggi mobilitasnya di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebagai lembaga yang vital dalam hal kependudukan yang memiliki karakter pegawai yang berbeda-beda, perbedaan itu mungkin saja dipengaruhi oleh para pegawai dalam hal pengetahuan, keterampilan, sikap kedisiplinan maupun faktor lainnya, sehingga sangat mempengaruhi tingkat efektivitas kerja pegawai yang bervariasi, dan juga mengingat Samarinda adalah ibu kota dari kalimantan timur.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sebagaimana perspektif Moleong (2000:3) bahwa penelitian yang dilakukan berdasarkan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku serta keadaan yang dapat diamati. Berdasarkan perspektif di atas maka penelitian ini berupaya mengumpulkan data-data atau informasi obyektif di lapangan penelitian menyangkut Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda untuk kemudian di telaah dan diolah secara deskriptif kualitatif berdasarkan cara pandang dan konsepsi peneliti.

### Subyek Penelitian

Menurut Arikunto (2006:114) sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

Informan Kunci Merupakan mereka yang paling mengetahui secara mendalam dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas/Kepala Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan Muhammadiyah rofiq, Nadia Listiani selaku staff, dan beberapa pegawai Eka Kurniawati, Putri Arya, dan Abdul Hafid selaku Front Office selaku pegawai Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Informan umum merupakan mereka yang berhubungan dengan informan kunci dan dapat memberikan informasi tambahan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, adapun yang menjadi informan umum dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan langsung pada instansi terkait.

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan  
Dengan mempelajari buku-buku literature, peraturan perundang-undangan dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
2. Studi Lapangan  
Mengumpulkan data dan fakta empiric secara langsung dilapangan guna mendapatkan data-data primer, melalui:
  - a. Observasi  
Pengamatan terhadap suatu objek yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.
  - b. Wawancara  
Suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau Tanya jawab.
  - c. Dokumentasi  
Pengumpulan data atau arsip yang relevan. Menurut Sugiyono (2013) "dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu". Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang, tulisan misalnya catatan harian sejarah kehidupan (*life histories*), cerita biografis, peraturan, kebijakan dokumen yang berbentuk gambar tulisan misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain (Bungin, Burhan. 2008).

## **Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2000) penelitian kualitatif dimulai oleh suatu yang kosong tetapi berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya masalah. Demikian pula di dalam alam ini tidak ada masalah tetapi hanyalah manusia itu sendiri yang mempersepsikan adanya masalah itu. Berdasarkan pendapat tersebut dan berawal dari rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis menentukan fokus penelitian pada berdasarkan pendapat Gibson (dalam Winardi, 2010) yaitu:

1. Kemampuan
2. Pengetahuan
3. Sikap
4. Motivasi

Yang dimana dalam observasi peneliti dilapangan, bidang yang paling tinggi mobilitasnya adalah dibidang pengurusan Kependudukan maka dari itu peneliti banyak berfokus di bidang Pengurusan Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

## **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda merupakan instansi yang berhubungan dengan pengurusan administrasi kependudukan. Instansi ini berdiri pada tahun 1984 beralamatkan di Jl. Milono No.1. Samarinda. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013, tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006, tentang administrasi kependudukan yaitu antara lain untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dalam skala Nasional dan menjamin kepastian hukum hak sipil, maka pembangunan dan penduduk adalah dua hal yang memiliki hubungan keterkaitan integratif sehingga tidak dapat dipisahkan. Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2008. Sistem tersebut bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan dan menghasilkan database kependudukan yang terpusat. Database kependudukan yang dihasilkan tersebut dapat dimanfaatkan untuk memberikan gambaran bagaimana kondisi dan karakteristik penduduk Kota Samarinda dan kedepannya diharapkan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan data kependudukan di Kota Samarinda.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kemampuan**

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap Kemampuan kerja pada pegawai Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diketahui bahwa pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada, ketentuan, aturan, dan Undang-Undang yang ada, juga terkait dengan pengawasan terhadap pelanggar aturan yang ada sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Bidang kependudukan dan pegawai Front Office instansi tersebut. Kemudian berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Kependudukan dan pegawai Front Office diketahui juga bahwa Kepala Dinas dalam mengimplementasikan SOP, aturan, dan Undang- Undang yang ada sudah dapat dikatakan baik, tegas, adil, komunikasi yang baik, cepat dalam pelayanan dan tidak diskriminatif. Hal tersebut juga

didukung dengan jawaban dari masyarakat bahwa peraturan dan prosedur yang ada sudah cukup berjalan dengan baik dan adil yang terlihat dari pemberlakuan pelayanan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ada, pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dan pegawai yang melayani juga menggunakan seragam Dinas yang rapi dan sopan.

Selain itu penulis juga melakukan observasi lapangan dan studi terkait dengan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelayanan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Berdasarkan observasi penulis di lapangan mengenai kemampuan pegawai sudah cukup baik, namun penulis masih mengemukakan ada pegawai yang terlambat datang, dan masih ada yang tidak mengenakan seragam dinas, hal tersebut penulis temukan semenjak masa pandemi Covid-19 berlangsung. Berdasarkan hasil studi terkait dokumen-dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, penulis menemukan bahwa terdapat surat Perjanjian Kerja yang ditandatangani oleh setiap bidang yang ada termasuk Kepala Dinas. Adapun dalam Perjanjian Kerja tersebut yang disebut sebagai pihak pertama, bersedia untuk bertanggungjawab atas keberhasilan maupun kegagalan pencapaian target kinerja, sementara yang disebut sebagai pihak kedua bersedia akan melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Berdasarkan uraian di atas bahwa sejauh ini kemampuan pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah cukup baik hal tersebut juga sesuai dengan tuntutan dari kemampuan setiap pelayan publik bahwa setiap proses pelayanan publik harus mengutamakan SOP yang ada, namun dalam hal penegakkan dan pengawasan peraturan yang ada perlu untuk ditingkatkan lagi.

### **Kuantitas**

Kuantitas atau jumlah pegawai sudah cukup dan sangat mendukung pekerjaan dalam bidang masing-masing sehingga tidak ada lagi kendala dalam pelayanan yang maksimal. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan fokus, tenang, dan konsentrasi dalam memberikan pelayanan. Bersikap ramah, sopan, dan mudah tersenyum. Itu adalah prosedur dalam setiap pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

### **Pengetahuan**

Pengetahuan merupakan asas yang mengacu pada hal yang berdasar pada Sejahtera mana pengetahuan apa yang pegawai harus lakukan dibidangnya, dan ada. Berdasarkan hasil wawancara pada Kepala Bidang Kependudukan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup mengetahui hal tersebut dikarenakan dalam bertugas melayani masyarakat seluruh pegawai yang berada pada instansi tersebut mengacu dan berdasar pada buku Penetapan Kinerja (TAPKIN). TAPKIN sendiri merupakan rencana kinerja tahunan yang akan dicapai dan disepakati sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, adapun TAPKIN yang dirancang berdasar pada Peraturan Daerah Kota Samarinda No.35 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Selain itu menurut keterangan dari Kepala Bidang Kependudukan Kota Samarinda untuk meningkatkan kemampuan kerjanya, terdapat penugasan pegawai dari DISDUK CAPIL Kota Samarinda ke 10 kecamatan yang ada di Samarinda untuk mempermudah koordinasi antara setiap kecamatan dengan DISDUK CAPIL Kota Samarinda mengenai administrasi kependudukan. Namun berdasarkan buku TAPKIN DISDUK CAPIL Kota Samarinda tahun 2019 diketahui bahwa secara kuantitas tingkat

pendidikan pada Pegawai negeri sipil untuk dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya, memiliki perbandingan 50:50 dimana terdapat 50% yang memiliki pendidikan S1/S2.

Kemudian berdasarkan peneliti kepada unsur masyarakat diketahui bahwa mayoritas respon dan jawaban dari masyarakat mengenai pengetahuan kerja pegawainya sudah baik. Setiap pegawai yang melayani sudah mengerti dan memahami masing-masing tugasnya sesuai dengan bidang dan kapasitasnya masing-masing. Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa pengetahuan pegawai yang ada pada instansi tersebut sudah baik, namun diperlukan lagi peningkatan pegawai yang memiliki pendidikan S1/S2.

### **Sikap**

Sikap yang dimaksud adalah suatu cara seorang individu untuk bereaksi atau memberi respon terhadap suatu situasi. Maka dari itu, seseorang yang memiliki sikap positif terkait suatu situasi ataupun objek akan menunjukkan kesenangan dan kesukaan. Lain halnya dengan sikap negatif yang akan menunjukkan suatu ketidaksenangan. Adapun peneliti menjadikan Motto kerja kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebagai tolak ukur sikap pegawai, Adapun Motto tersebut ialah Salam, Sapa, Senyum, Sopan, Santun, dan Ikhlas (5S + I) lalu menurut observasi peneliti Sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda kepada masyarakat sudah baik dengan menjalankan motto tersebut namun tidak maksimal, dikarenakan keadaan pandemic ini kontak langsung dengan masyarakat dikurangi, jadi masyarakat tidak bisa secara total menilai sikap dari pegawai sudah menjalankan Motto tersebut atau belum apalagi "senyum" yang tertutup masker, hal itu juga dibenarkan oleh Kepala Bidang Kependudukan, front office, dan banyak masyarakat yang datang untuk mengurus sesuatu, namun ada juga masyarakat yang mengaku tidak mendapatkan sikap yang baik karna tidak disapa dahulu oleh pegawai.

Kemudian berdasarkan penelitian kepada unsur masyarakat diketahui bahwa mayoritas respon dan jawaban dari masyarakat mengenai sikap pegawai sudah baik meski ada masyarakat yang mengaku pegawai kurang dalam bersikap tapi tidak terlalu buruk. Karna berbagai jenis karakter yang ada pada masyarakat, cara penyikapan pegawai juga berbeda, tapi pegawai sudah melakukan sikap motto 5S+I itu sendiri dan harus terus dilakukan agar menjadi pelayan publik yang baik.

### **Motivasi**

Hubungan antar teman dan atasan sudah terjalin dengan baik, tidak ada masalah yang berarti di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Hubungan antar pegawai tidak terjadi masalah yang dapat mengganggu pekerjaan, bahkan atasan telah melakukan pendekatan antar yang lebih dalam kepada para pegawai agar lebih tahu cara menyikapi pegawai. Kenyamanan kondisi kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Samarinda. Renovasi ruangan sudah dilakukan upaya kenyamanan pegawai dan masyarakat yang berkunjung, walaupun yang tentu saja masyarakat tidak bisa merasakan fasilitas- fasilitas tersebut dikarenakan PSBB langkah mitigasi Covid-19, dan juga ada berupa reward bagi pencapaian-pencapaian pegawai bisa berupa piagam, dan juga insentif, hal ini dibenarkan Kepala Bidang Kependudukan dan pegawai yang ada, masyarakat juga menilai semangat kerja dari pegawai yang terlihat pelayanannya yang cepat dan cekatan karna termotivasi dengan baik. Jadi berkaitan dengan motivasi kerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda peneliti menilai sudah baik dan harus terus ditingkatkan dengan baik.

Jadi menurut Penilaian peneliti secara keseluruhan pembahasan di atas efektifitas merupakan aspek yang berhubungan tentang bagaimana keputusan yang diambil haruslah tepat guna dan berdaya guna bagi masyarakat. Berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang

Dinas Kependudukan dan pegawai front office bahwa pelayanan yang diberikan khususnya pada pencatatan sipil sudah cukup efektif, mulai dari kemampuan, pengetahuan, sikap dan motivasi, bahkan instansi tersebut juga telah menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)/barkot untuk mempermudah verifikasi data dari Kepala Dinas sehingga dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Berdasarkan keterangan beliau juga disampaikan bahwa instansi tersebut memiliki 2 sistem yang disebut sebagai LASKAR merupakan pelayanan yang dapat dikerjakan dalam waktu 1 hari, dan SIPAHIT "Sistem Pelayanan Hitungan.

Adapun berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada masa sebelum pandemi Covid dapat menyelesaikan sekitar 120-130 akte kelahiran, 30 akte kematian dalam satu hari, namun setelah adanya pandemi terjadi penurunan jumlah angka. Selain itu berdasarkan keterangan dari masyarakat yang menerima pelayanan di instansi tersebut diketahui bahwa mayoritas mengatakan bahwa pelayanan yang ada sudah cukup efektif. Berdasarkan Indeks kepuasan masyarakat pelayanan dan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Tahun 2019 mencetak score 90,2 sangat baik dari target 88,31, lalu berdasarkan Indeks kepuasan masyarakat pelayanan Legalisir dokumen mencapai score 90,86 sangat baik dari target 88,31, dan juga Indeks kepuasan masyarakat pelayanan pengaduan berkaitan data penduduk mencapai Score 90,53 sangat baik dari target 88,31.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

1. Kemampuan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah baik berdasarkan Wawancara peneliti kepada Kabid Kependudukan maupun pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang dimana hal tersebut juga dibenarkan oleh komentar positif dari masyarakat tentang pelayanan yang kompeten dari pegawai kepada masyarakat.
2. Pada aspek pengetahuan, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka diketahui setiap pegawai sudah memahami peran masing-masing bidangnya, atau cukup mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi penunjang job desc masing-masing pegawai di bidangnya, yang hal itu juga dibenarkan oleh KABID Kependudukan. Namun hal yang harus diperhatikan adalah kurangnya jumlah pegawai berdasarkan status pendidikan sarjana masih terbilang 50%, hal tersebut perlu adanya peningkatan.
3. Mengenai sikap pegawai, berkaitan dengan Motto pelayanan S5+I (Salam, senyum, sapa, sopan, santun, dan ikhlas) setiap pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menerapkan Motto itu, adapun berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada masyarakat membenarkan hal tersebut, mayoritas masyarakat menyatakan sikap pegawai sudah baik, walaupun penggunaan masker dalam langkah mitigasi Covid-19 masyarakat tidak bisa melihat wajah seutuhnya pegawai untuk menilai sikap pegawai tersebut, selebihnya sikap dari pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah baik.
4. Berdasarkan motivasi pegawai yang peneliti nilai, baik motivasi dari kantor dinas tersebut maupun dari pemerintah, dan juga penilaian dari masyarakat, motivasi kerja pegawai sudah pada titik yang baik, mulai dari motivasi dari atasan, fasilitas ruangan, penghargaan, insentif dan lain-lain sudah menjadikan pegawai termotivasi dan meningkatkan efektivitas kerja dengan baik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

## Saran

Dengan segala kerendahan hati sedalam- dalamnya adapun berikut merupakan saran yang penulis sampaikan agar dapat menjadi masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda:

1. Meningkatkan kesesuaian SDM yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, baik dengan mengadakan pelatihan-pelatihan kerja atau beasiswa pendidikan untuk meningkatkan jenjang pendidikan pegawai yang sekiranya memerlukannya yang minimal Sarjana, sehingga terwujudnya pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.
2. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik, sikap adalah hal sangat penting diutamakan dalam melayani masyarakat, setidaknya lebih memperhatikan kembali setiap pegawai yang kurang baik bersikap kepada pegawai, menerapkan MOTTO kerja S5+I (senyum, salam, sapa, sopan, santun, dan ikhlas) agar lebih meningkatkan rasa puas atas pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahmat. 2003. Efektivitas Implementasi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT, Remaja Rosdakarya.
- Azwar, Saifuddin. 1988. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Liberty.
- David J. Lawless, Ivancevich, Donelly, 1997. Organisasi dan manajemen, Prilaku Struktur Proses. Jakarta: Airlangga.
- Donsu, Jenita DT. (2017). Psikologin Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gibson. 2001 Organisasi, terjemahan Agus Dharma, Jakarta: erlangga.
- Gie. Liang, 2000. Administrasi Perkantoran Modern Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Gie. liang 1971. Kamus Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Karya POB.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Andi Offset.
- Handoko, T, Hani. 2003. Manajemen Yogyakarta: BPFEE.
- Hasibuan, S.P Malayu, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Lexy J Meleong, 2000. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda.
- Milles dan Huberman dan Saldana, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2014.
- Ndraha, Taliziduhu. 1991. Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2002. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Balai Pustaka. Jakarta.
- Purwanto, M. Ngalm. 2000. Psikologi Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Renita. 2006. Bimbingan dan Konseling SMA 1 untuk Kelas X. Jakarta: Erlangga.
- Ricard M. Steers. 1985. Efektivitas Organisasi Jakarta: Erlangga.
- Sarwoto, 2005. Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltan. 2012. Kinerja Pegawai Teori Pengukurandan Implementasi: Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Situmorang, Viktor M. dan Cormentya Sitanggang, 1996. Aspek Hukum Catatan Sipil di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soewarno Handayaniingrat. 1996. Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Sondan, P, Siagian. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusiaa. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Steers, Ricard 1986. Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.  
Subekti dan Tjitrosoebono, 1985, Kamus Hukum, Jakarta, Pradnya Paramita.  
Sugiono. 2005. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.  
Tampubolon, Manahan P. 2004. Manajemen Operasional. Jakarta: Ghalia Indonesia.  
Veithzal, Rivai. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.  
Vollmar, 1986, Inleideng tot de Studie van het Nederlands, Terjemahan I.S. Adiwimarta. Jakarta:  
Rajagrafindo Persada.  
Winardi, 2010. Kepemimpinan dalam Manajemen, Jakarta: Rineka Cipta.