

**EFEKTIVITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN  
KEPADA MASYARAKAT DI DINAS PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN INTAN JAYA PROVINSI PAPUA**

Eko Refli Migau  
NPP. 30.1467

*Asdaf Kabupaten Intan Jaya, Provinsi Papua  
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik  
Email: reflyekomigau@gmail.com  
Pembimbing Skripsi: Dr. Devi Irena, SP, M. Si*

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *This study aims to examine the effectiveness of employees in providing population services to the community at the Population and Civil Registration Office of Intan Jaya Regency. **Objective:** The objective of this study is to determine the effectiveness of employees in providing population services to the community at the Population and Civil Registration Office of Intan Jaya Regency. **Method:** This research is a qualitative study in which data were obtained through interviews, observations, and documentation. The data were then processed and analyzed to determine the effectiveness of employees in providing population services to the community at the Population and Civil Registration Office of Intan Jaya Regency. **Results/Findings:** The results of this study show that the work environment in the Civil Registration Office can be determined by the use of an old building, which causes discomfort and requires improvement or renovation. The head of the office always supervises every activity carried out by employees, which is considered very good as it can contribute to a good process of serving the community. However, employees who lack discipline in their work lead to suboptimal service. Furthermore, the lack of facilities and infrastructure as well as the lack of human resources hinder the service provided. **Conclusion:** The research findings indicate that the lack of facilities and infrastructure as well as the lack of human resources contribute to the ineffective population services provided by the Population and Civil Registration Office to the community. Therefore, there is a need to add facilities and improve the capabilities of employees through education and training.*

**Keywords:** *Effectiveness, Employee Performance, Service*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini bermaksud untuk menguji efektivitas pegawai dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pegawai dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang data-datanya diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian data diolah dan dianalisis untuk mengetahui efektivitas pegawai dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di kantor Dukcapil, dapat diketahui bahwa penggunaan gedung lama menyebabkan ketidaknyamanan membutuhkan perbaikan atau renovasi, kepala dinas selalu mengawasi setiap aktifitas yang dilakukan oleh pegawai dan hal ini dianggap sangat baik karena dapat memberikan hal baik dalam proses pelayanan kepada masyarakat namun pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja membuat pelayanan yang kurang maksimal. Selanjutnya kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya sumber daya manusia menghambat pelayanan yang dilakukan. **Kesimpulan:** Pernyataan hasil penelitian menunjukkan kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya sumber daya manusia menjadi penyebab kurang efektifnya pelayanan kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terhadap masyarakat sehingga perlu adanya penambahan fasilitas dan peningkatan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

**Kata kunci: Efektivitas, Kinerja Pegawai, Pelayanan**

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Globalisasi Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam organisasi karena mereka selalu berperan aktif dan mengendalikan dalam setiap kegiatan organisasi. Masalah sering muncul ketika organisasi tidak mampu mengidentifikasi kebutuhan dan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, mengingat setiap orang dalam lembaga tersebut memiliki latar belakang yang berbeda. Setiap organisasi selalu berusaha melakukan pengelolaan sumber daya manusia secara profesional untuk meningkatkan kinerjanya. Pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting dan mendukung tercapainya tujuan dalam suatu organisasi atau otoritas. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang huruf C pemerintahan daerah menyebutkan bahwa efektivitas dan efisiensi pemerintahan daerah harus lebih ditingkatkan lagi.

Peraturan Gubernur Papua Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Elektronik Pemerintah Provinsi Papua Tahun Anggaran 2018 Pasal 11 (1) Indikator evaluasi kinerja pegawai terkait kinerja adalah penyelesaian tugas tepat waktu, pelayanan bermanfaat bagi internal dan lembaga eksternal, layanan berkualitas sesuai dengan jadwal kerja atau standar dan tugas di bawah arahan atau arahan atau di bawah arahan. Indikator penilaian kinerja pegawai terkait tugas kerja adalah jumlah tugas kerja, hasil kegiatan kerja dan kualitas kerja. kegiatan kerja Evaluasi kinerja pegawai Kompetensi profesional diukur pada tingkat kemampuan penggunaan alat penunjang kerja. Serta sebagai indikator untuk menilai kinerja pegawai dari segi keterampilan interpersonal, dari segi kemampuan bekerjasama dalam tim kerja atau kelompok, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Menjalin komunikasi dari rekan kerja atau atasan kepada bawahan dan sebaliknya, atau sebaliknya, untuk menjalin interaksi yang baik dalam organisasi untuk membicarakan kelebihan masing-masing individu. Hal ini karena dalam suatu organisasi, sebagian besar aktivitas komunikasi terjadi antara pegawai yang berada pada posisi yang sama dan bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan. Memungkinkan menjadi lebih efisien dalam menyelesaikan tugas. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak hanya ditentukan oleh kualitas profesionalismenya, tetapi juga oleh kedisiplinan para anggotanya sebagai ukuran keberhasilan organisasi. Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas pegawai dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Intan Jaya Provinsi Papua, Produktifitas kerja pegawai belum maksimal terkait dengan kebutuhan penting masyarakat dalam hal dokumen kependudukan dan daftar kependudukan serta karena sering terjadi konflik sehingga kantor berkali-kali menjadi sasaran sehingga tidak berjalan dengan baik dengan sendirinya daerah atau wilayah. Kedisiplinan pegawai juga masih kurang dan belum berjalan maksimal, serta kemandirian pegawai juga belum maksimal dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan pengelolaan kependudukan dan sistem pendaftaran. Seperti yang telah dipaparkan di balik permasalahan yaitu kinerja disiplin pegawai, faktor disiplin diharapkan dapat mencapai tujuan dan sasaran di masing-masing otoritas pemerintahan, karena pelanggaran disiplin oleh pejabat masih ada. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak hanya ditentukan oleh kualitas profesionalismenya, tetapi juga oleh kedisiplinan para anggotanya sebagai ukuran keberhasilan organisasi. Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk membuat karya penelitian yang berjudul efektivitas pegawai dalam

pelayanan kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Mhd.furqon alpudri (2021) yang berjudul efektivitas kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan meranti dengan menggunakan deskriptif kuantitatif dan menggunakan teori Hasibuan (2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan sudah baik hanya perlu memaksimalkan waktu dan ketepatan kerja agar bisa lebih maksimal lagi kedepannya.

Arsad P. Entedaim (2016) yang berjudul Efektivitas kinerja Dalam Pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala (Studi pelayanan E-KTP) menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis Menggunakan Teori Hasibuan (2011) hasilnya menunjukkan bahwa Efektivitas di kabupaten donggala secara keseluruhan sudah baik dan efektif tetapi masih perlu di maksimalkan dari segi ketelitian kerja, ketepatan waktu, dan hasil kerja. Meliati Emi. (2013) yang berjudul Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan menggunakan deskriptif kuantitatif dan teori sedarmayanto (2007). Hasilnya menunjukkan bahwa secara maksimal belum membaik karena pegawai butuh kesadaran diri agar bisa tepat waktu dalam mengoptimalkan kinerja pegawai.

Fauzurah Ahmad (2014) yang berjudul efektivitas Kerja Pegawai Dinas sosial provinsi Sulawesi Selatan menggunakan deskriptif kuantitatif dan teori stephen P. Robbin (1996) hasilnya menunjukkan bahwa Kemampuan menyesuaikan diri masih kurang efektif dan rendahnya disiplin kerja pegawai.

Dwi Putri, Ramdhani (2021) yang berjudul efektivitas kinerja pegawai pada kantor Kepegawaian daerah (BKD) provinsi Nusa Tenggara Barat dengan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan Teori Tunggul Widjaya (1993). Hasil penelitian menerangkan bahwa masih butuh efektivitas yang baik untuk meningkatkan disiplin yang baik untuk pegawai.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana penelitian ini dilakukan di Kabupaten Intan Jaya. Metode penelitian yang digunakan juga berbeda dengan metode yang digunakan oleh Mhd.furqon alpudri (2021), Meliati Emi. (2013), Fauzurah Ahmad (2014) dan Dwi Putri, Ramdhani (2021). Selain itu, secara keseluruhan terdapat persamaan pada hasil penelitian yakni segi sumber daya manusia yang berkaitan dengan ketelitian kerja, ketepatan waktu, kekurangan tenaga pegawai dan sarana prasarana.

## **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana efektivitas pegawai dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya, Provinsi Papua.

## **II. METODE**

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti dalam kajian ini adalah pendekatan secara kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Informan yang dipilih oleh peneliti sebagai acuan informasi yang sesuai penelitian terkait dengan tingkat kinerja pegawai untuk terlaksananya efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat pada kantor Dukcapil di kabupaten intan jaya. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kasubbag Umum & kepegawaian, Kabid Pelayanan pelayanan pencatatan sipil, Kabid Pelayanan dan manfaat data Sekrertaris, dan masyarakat penerima layanan

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menganalisis bagaimana efektivitas pegawai dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya, Provinsi Papua. Adapun pembahasan dapat dilihat pada sub-bab berikut.

### **3.1. Tanggapan Efektivitas Pegawai dalam Pelayanan Kependudukan Kepada Masyarakat di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya Provinsi Papua**

#### **3.1.1. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja memainkan peran penting dalam setiap pelayanan, karena dapat mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik dapat menghasilkan kinerja yang optimal dan memberikan kepuasan kepada pegawai, sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, diperlukan kesadaran dari pegawai untuk menjaga lingkungan agar tetap stabil dan kondusif.

Berdasarkan observasi peneliti terhadap lingkungan kerja di kantor Dukcapil, dapat diketahui bahwa penggunaan gedung lama menyebabkan ketidaknyamanan. Masalah pencahayaan yang tidak memadai, ventilasi yang buruk, infrastruktur dan fasilitas yang terbatas, desain interior yang usang, serta masalah kebersihan dan pemeliharaan menjadi perhatian utama. Dalam wawancara penulis dengan bapak Yoseph Tabuni selaku

kepala dinas dukcapil pada tanggal 08 februari 2023, pukul 09.00 WIT mengatakan bahwa:

“Kami selaku pegawai yang bekerja disini sangat menginginkan lingkungan yang lebih baik untuk dapat melaksanakan tugas kami. Dalam pelayanan namun untuk saat ini kami masih menggunakan kantor dinas yang lama karena kantor yang baru dibangun masih belum bisa digunakan, kami mengharapkan agar bulan depan dapat digunakan kantor yang baru kami masih menunggu arahan dari bapak bupati agar cepat meresmikan gedung yang baru untuk kami bisa bekerja di lingkungan baru dan saya mengharapkan nanti di lingkungan yang baru kami bisa merasa lebih nyaman dari kantor lama yang kami tempati ini dan tentunya masyarakat juga mengharapkan hal yang sama juga”

Berdasarkan observasi peneliti terhadap lingkungan kerja di Kantor Dukcapil yang masih menggunakan gedung lama, ditemukan berbagai masalah yang menyebabkan ketidaknyamanan, seperti pencahayaan yang tidak memadai, ventilasi yang buruk, infrastruktur dan fasilitas yang terbatas, desain interior yang usang, serta masalah kebersihan dan pemeliharaan. Dalam wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil, Bapak Yoseph Tabuni, terungkap bahwa para pegawai sangat mengharapkan adanya perbaikan lingkungan kerja melalui penggunaan kantor yang baru yang saat ini masih dalam tahap penyelesaian. Mereka berharap agar gedung baru segera diresmikan agar mereka dapat bekerja dalam lingkungan yang lebih nyaman. Permintaan ini juga sejalan dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah perlu adanya langkah-langkah yang cepat dan efektif untuk menyediakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi para pegawai Dukcapil guna meningkatkan kinerja mereka dan memenuhi harapan masyarakat.

### **3.1.2. Pengawasan**

Pengawasan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan proses penjagaan atau pengawasan dan pengarahan yang dilakukan ini berupa perilaku, kegiatan, informasi, untuk mempengaruhi dan mengarahkan seluh pegawai dengan sungguh-sungguh dalam pemantauan.

Dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yoseph Tabuni A.Ma. Pd pada tanggal 08 februari 2023, pukul 14.00 WIB, beliau mengatakan bahwa:

“Pengawasan terhadap pegawai sering saya lakukan agar menghindari adanya terjadi hal yang tidak di inginkan terjadi penyelewengan atau penyimpangan, baik berupa anggaran ataupun proses kewenangan”.

Bapak Steven Bagubau sebagai staf juga menganggap bahwa kegiatan pengawasan dari atasan sangat penting. Beliau berpendapat bahwa:

“Pengawasan oleh atasan dianggap penting dan bermanfaat karena memberikan arahan, umpan balik, dan bagian mana yang perlu diperhatikan. Pengawasan juga memberikan peluang pertumbuhan dan pengembangan melalui pelatihan yang diberikan. Meskipun terkadang

terasa terbatas, pengawasan yang efektif dapat memperkuat kualitas kerja, mendorong pencapaian hasil yang lebih baik, dan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sebagai seorang pegawai.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa kepala dinas selalu mengawasi setiap aktifitas yang dilakukan oleh pegawai dan hal ini dianggap sangat baik karena dapat memberikan hal baik dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

### **3.1.3. Disiplin Kerja**

Konsep dalam tempat kerja atau manajemen yang menuntut kedisiplinan dari pegawai adalah penting. Disiplin merupakan keadaan yang mendorong seseorang untuk melakukan segala kegiatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yoseph Tabuni A.Ma. Pd Pada tanggal 08 februari 2023, pada pukul 15.00 WIT di ruangan beliau Mengatakan bahwa:

“pegawai disini belum efektif dalam disiplin waktu karena Biasanya ada yang datang tepat waktu ada yang tidak Karena halangan ataupun faktor lainnya tetapi tanggung Jawab harus dilakukan sesuai prosedur yang berlaku”.

Pendapat beliau di perkuat oleh staf kantor yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pegawai, saya memahami bahwa kedisiplinan merupakan aspek penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Namun, saya menyadari bahwa ada beberapa kali saya masih terlambat atau bahkan tidak masuk kantor. Saya menyadari bahwa sikap tersebut tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, saya sadar akan perlunya perbaikan dalam disiplin kerja saya, termasuk mengatur waktu dengan lebih baik, mengutamakan kewajiban di tempat kerja, dan menghindari kegiatan yang dapat mengganggu kinerja saya. Saya berkomitmen untuk memperbaiki diri, menjadi lebih disiplin, dan menjadikan komitmen terhadap pekerjaan sebagai prioritas utama dalam karir saya.”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pegawai menyadari bahwa masih kurang disiplin waktu dalam bekerja sehingga mereka berusaha untuk memperbaiki diri dengan mengatur waktu dengan lebih baik, mengutamakan kewajiban di tempat kerja, dan menghindari kegiatan yang dapat mengganggu kinerja mereka.

### **3.1.4. Motivasi Kerja**

Stimulus atau rangsangan bagi setiap pegawai untuk bekerja dengan motivasi yang baik, hal ini akan meningkatkan kepuasan dan semangat kerja pegawai. Dengan adanya motivasi yang tinggi, pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini secara langsung berkontribusi pada perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan bagi organisasi, karena pegawai yang termotivasi cenderung

memberikan kinerja yang lebih baik, mencapai target dengan lebih efektif, dan berkontribusi secara positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Bapak Yoseph Tabuni A.Ma. Pd Pada tanggal 09 februari 2023 pada pukul 08.45 WIT diruangan beliau mengatakan bahwa:

“Menurut bapak motivasi yang bapak berikan adalah bangun kepercayaan kepada pegawai dan menghargai tanpa terkecuali dan juga menciptakan kompetensi yang sehat serta memberikan upah sesuai beban kerja dalam keahlian di bidangnya masing-masing agar mereka selalu berpikir untuk melakukan hal-hal yang positif.”

Bapak Steven Bagubau sebagai staf diruang kerjanya juga mengatakan bahwa:

“Sebagai seorang staf di Dukcapil, saya merasa sangat bersemangat dan termotivasi ketika diberikan motivasi oleh atasan. Ini dapat memberikan dorongan yang kuat bagi saya untuk melaksanakan tugas dengan lebih baik dan penuh dedikasi. Ketika atasan memberikan apresiasi, pujian, atau pengakuan atas kerja keras dan kontribusi yang telah saya berikan, itu membuat saya merasa dihargai dan diakui dalam upaya saya.”

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bapak Yoseph Tabuni, dan pegawai staf, Bapak Steven Bagubau, dapat disimpulkan bahwa motivasi yang diberikan oleh atasan memiliki dampak yang positif pada kinerja dan semangat kerja pegawai di Dukcapil. Motivasi yang diberikan mencakup pembangunan kepercayaan, penghargaan tanpa terkecuali, penciptaan kompetensi yang sehat, dan pemberian upah yang sesuai dengan beban kerja dan keahlian masing-masing pegawai. Hal ini membuat pegawai merasa dihargai, diakui, dan termotivasi untuk melaksanakan tugas dengan baik serta melakukan hal-hal yang positif. Dengan adanya motivasi ini, pegawai merasa bersemangat, termotivasi, dan berkontribusi secara maksimal dalam pekerjaan mereka. Kesimpulannya, motivasi yang diberikan oleh atasan berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kinerja, dan memotivasi pegawai untuk memberikan yang terbaik dalam menjalankan tugas di Dukcapil.

### **3.1.5. Kompensasi**

Penyelesaian beban kerja bisa dapat diatasi dan dipenuhi dalam rangka mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat. Kondisi ini menuntut pegawai untuk mengerahkan upaya lebih dari biasanya untuk menyelesaikan pekerjaannya; namun, tidak semua pegawai sama-sama tahan terhadap tekanan dari beban kerja yang sama, jadi berhasil atau tidaknya tugas diselesaikan tergantung pada bagaimana masing-masing individu menangani beban kerjanya.

Beban kerja telah ditetapkan dalam bentuk standar kerja pegawai berdasarkan jenis pekerjaannya. Seharusnya tidak ada masalah jika sebagian besar pegawai mengikuti standar organisasi. Sebaliknya, jika orang tersebut bekerja di bawah persyaratan, beban kerjanya berlebihan.



Sementara itu, jika pegawai bekerja di atas standar, hal itu dapat mengindikasikan bahwa standar yang diprediksikan lebih rendah dari kemampuan pegawai itu sendiri.

Faktor kapasitas kerja yaitu ringannya beban kerja yang dapat diterima oleh tenaga kerja dapat digunakan untuk menentukan berapa lama seorang pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuannya. Faktor ini mempengaruhi beban kerja pegawai secara umum, baik yang bekerja di kantor maupun yang bekerja di lapangan. Jumlah waktu seseorang dapat bekerja sebelum kelelahan dan mengalami kelainan fisiologis yang serius berkurang dengan meningkatnya beban kerja, atau sebaliknya. Beban kerja bertambah seiring dengan lamanya shift pekerja, begitu pula sebaliknya; jika tenaga kerja bekerja kurang dari waktu yang sebenarnya mereka kerjakan, beban kerja berkurang. Oleh karena itu, kompensasi sangat diperlukan. Adapun kompensasi yang diberikan adalah a. Kompensasi finansial (Gaji/tunjangan) dan b. Kompensasi non finansial (promosi jabatan).

## **3.2. Pengaruh Faktor Penghambat Efektifitas Pegawai Di dukcapil**

### **3.2.1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana**

Keterbatasan sarana dan prasarana merupakan salah satu tantangan yang dihadapi di lingkungan kerja. Dalam hal ini, sarana dan prasarana mengacu pada fasilitas fisik, peralatan, dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Ketika terdapat keterbatasan dalam hal ini, hal itu dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja. Berdasarkan hasil observasi, keterbatasan sarana dan prasarana dapat mencakup berbagai hal, seperti kekurangan ruang kerja, peralatan yang usang atau tidak memadai, akses terbatas terhadap teknologi, dan infrastruktur yang tidak memadai. Dampaknya bisa dirasakan oleh pegawai dalam berbagai cara, seperti kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan efektif, waktu yang terbuang karena keterlambatan atau masalah teknis, atau bahkan risiko keselamatan yang meningkat. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan kbid manfaat data dan informasi pelayanan Bapak Yosias Duwitau, S, IP pada tanggal 09 februari 2023, pukul 11.00 WIT beliau mengatakan bahwa:

“dalam menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana, penting untuk memiliki sikap yang proaktif dan kreatif. Meskipun ada keterbatasan, tetaplah berusaha semaksimal mungkin dengan sumber daya yang ada. Dapat dilakukan dengan mencari solusi alternatif, berkolaborasi dengan rekan kerja untuk berbagi sumber daya, atau mengusulkan perbaikan kepada atasan untuk meningkatkan fasilitas yang ada. Dengan demikian, meskipun terdapat keterbatasan, pelayanan kepada masyarakat tetap dapat diberikan dengan baik dan tugas-tugas dapat dilaksanakan sebaik mungkin.”

### **3.2.2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

Keterbatasan sumber daya manusia adalah tantangan lain yang sering dihadapi dalam lingkungan kerja. Hal ini terkait dengan jumlah pegawai yang terbatas atau kurangnya kualifikasi dan keahlian yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas dengan efektif. Dari pantauan penulis, keterbatasan sumber daya manusia dapat mengakibatkan beban kerja yang berlebihan pada pegawai yang ada, menyebabkan peningkatan stres, kelelahan, dan penurunan produktivitas. Selain itu, kurangnya jumlah pegawai yang berkualitas juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat dan potensi untuk mengatasi tugas-tugas yang kompleks. Hasil wawancara Pelaksana Tugas Ibu kasubbag umum dan kepegawaian Yaria Kogoya SE pada tanggal 09 februari 2023, pada pukul 12.25 WIT diruangan beliau Mengatakan bahwa:

“dalam menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, penting untuk tetap fokus pada kerjasama tim dan komunikasi yang efektif. Membangun kolaborasi yang baik dengan rekan kerja, membagi tugas dan tanggung jawab dengan bijaksana, serta mendukung satu sama lain adalah kunci untuk mengatasi keterbatasan ini. Selain itu, dapat dilakukan dengan mengidentifikasi peluang pengembangan diri dan pelatihan yang dapat meningkatkan kualifikasi dan keahlian pegawai yang ada. Hal ini akan membantu memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang tersedia dalam mencapai hasil yang optimal dalam menjalankan tugas-tugas yang dihadapi.”

### **3.2.3. Upaya Untuk Mengatasi Faktor Penghambat**

Untuk mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana di lingkungan kerja, beberapa upaya dapat dilakukan. Pertama, penting untuk mengidentifikasi kebutuhan utama dan mengalokasikan sumber daya yang ada dengan bijaksana. Hal ini dapat melibatkan pengkajian ulang terhadap prioritas penggunaan fasilitas dan peralatan, serta pengadaan yang sesuai dengan kebutuhan yang mendesak. Kedua, kolaborasi antar tim dan bagian juga dapat menjadi solusi. Dengan berbagi sumber daya dan fasilitas yang ada, seperti ruang kerja atau peralatan, dapat membantu mengoptimalkan penggunaan yang ada. Komunikasi yang baik antara tim juga penting untuk memastikan koordinasi yang efektif dalam penggunaan dan pemeliharaan fasilitas. Sedangkan Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia di kantor Dukcapil, beberapa upaya dapat dilakukan. Pertama, rekrutmen atau seleksi yang cermat menjadi langkah awal yang penting. Dengan melakukan proses rekrutmen yang teliti dan selektif, kita dapat memastikan bahwa pegawai memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan kantor. Kedua, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan pegawai. Ini dapat dilakukan melalui pengimplementasian program penghargaan dan insentif yang dapat meningkatkan motivasi pegawai, seperti pengakuan atas

prestasi kerja, peningkatan status, atau peningkatan kompensasi. Selain itu, mendengarkan dan memberikan kesempatan partisipasi kepada pegawai dalam pengambilan keputusan juga dapat membantu membangun iklim kerja yang inklusif dan mendorong kolaborasi yang lebih baik.

Terakhir, optimalisasi penggunaan teknologi dan sistem informasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengatasi keterbatasan sumber daya manusia. Dengan memanfaatkan teknologi, beberapa tugas rutin dan administratif dapat diotomatisasi, sehingga mengurangi beban kerja pegawai dan memungkinkan mereka fokus pada tugas-tugas yang lebih kompleks dan strategis. Selain itu, penggunaan sistem informasi dapat mempermudah akses informasi dan kolaborasi antar pegawai, meningkatkan efektivitas kerja tim, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

### **3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan temuan bahwa Lingkungan kerja yang kurang mendukung pelayanan, banyaknya pegawai yang belum disiplin dalam kerja seperti datang terlambat, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung membuat pegawai kurang motivasi dalam bekerja ini sejalan dengan penelitian Mhd.furqon alpudri (2021), Arsad P. Entedaim (2016), Eliati Emi. (2013), Fauzurah Ahmad (2014), dan Dwi Putri, Ramdhani (2021) yang menunjukkan bahwa perlu di maksimalkan dari segi ketelitian kerja, ketepatan waktu, dan hasil kerja, rendahnya disiplin kerja pegawai sehingga perlu untuk meningkatkan disiplin.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan yakni (1) Efektivitas pegawai Dinas Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Intan Jaya belum baik dan bisa dikatakan masih kurang maksimal karena masih terdapat kekurangan yang di sebabkan oleh kurangnya berbagai faktor baik internal maupun eksternal pegawai namun pegawai Dukcapil Kabupaten Intan Jaya tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik dengan mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Mereka memiliki semangat dan motivasi tinggi dalam menjalankan tugas dan proyek bersama. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan kinerja melalui perbaikan lingkungan kerja, penambahan fasilitas yang diperlukan, dan penguatan kerjasama antar pegawai. (2) Dalam melaksanakan tugas pelayanan kependudukan kepada masyarakat, pegawai dukcapil mengalami kendala seperti masalah kekurangan sarana prasarana seperti masalah lingkungan kerja dan fasilitas yang terbatas serta kekurangan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan pelayanan (3) Upaya untuk mengatasi hambatan yang dialami pegawai dalam melaksanakan tugas adalah

dengan melakukan peningkatan terhadap sarana prasarana pendukung serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada dengan melakukan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan kompetensi pegawai, menguatkan komunikasi dan kolaborasi antar pegawai Dukcapil.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten dengan informan yang terbatas.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Mengingat keterbatasan penelitian ini, maka peneliti berharap agar pada penelitian selanjutnya peneliti dapat mencari indikator lain selain yang dibahas namun mendukung penelitian ini. selanjutnya bisa memakai teknik observasi mendalam dan wawancara yang intens untuk melengkapi data untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam dan akurat.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Intan Jaya khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Intan Jaya, Provinsi Papua yang menjadi lokasi penelitian, Dosen pembimbing skripsi yang mengarahkan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi serta keluarga dan seluruh pihak lain yang membantu peneliti baik secara material maupun non material dalam penyelesaian skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Rodiyah, I., & Agustina, I. (2020). Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik (Msdm-Sp). Umsida Press, 1-146
- Larasati, S. (2018). Manajemen sumber daya manusia. Deepublish. Yogyakarta: Perpustakaan Merdeka Selatan. volume Eko Sumadi pengarang.
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. UGM PRESS.
- Alpuldri, M. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- ABD Rahman, M. (2013). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Skripsi, 1(911409047).
- Muliati, E. (2013). Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Faizurah, A. (2014). Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi). Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Dwi Putri, Ramdhani. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Provinsi Nusa Tenggara Barat (Doctoral dissertation, Universitas\_Muhammadiyah\_Mataram).

**PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang  
Aparatur Sipil Negara

Peraturan Gubernur Papua Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Tambahan  
Penghasilan Pegawai Elektronik Pemerintah Provinsi Papua Tahun  
Anggaran 2018

