

**TINJAUAN TENTANG EFEKTIVITAS ORGANISASI
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR KECAMATAN MELAK
KABUPATEN KUTAI BARAT**

Ronaldo Herdian Saputra, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Tinjauan Tentang Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.

Pengarang : Ronaldo Herdian Saputra

NIM : 1602015084

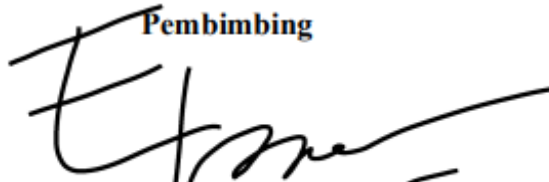
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 11 Juni 2024

Pembimbing



Dr. Enos Paselle, M.AP
NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  <u>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</u> NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 955-1007	

TINJAUAN TENTANG EFEKTIVITAS ORGANISASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN MELAK KABUPATEN KUTAI BARAT

Ronaldo Herdian Saputra ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat, serta untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian difokuskan pada: volume pekerjaan, ketepatan waktu, kualitas, sasaran, kendala yang menghambat dan aspek yang mendorong. Analisis data menggunakan model interaktif. Dari indikator kualitas kerja seluruh pegawai, penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Melak efektif dalam memberikan layanan administrasi kependudukan sesuai bidangnya. Selain itu, mereka juga mampu mengatasi kendala terkait layanan tersebut sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP). Volume pekerjaan seluruh pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Ketepatan waktu pegawai dapat menyelesaikan dengan waktu yang telah direncanakan. Efektivitas kerja pegawai sesuai dengan sasaran dalam pelayanan administrasi kependudukan. Faktor penghambatnya adalah terjadi masalah listrik, PC dan Laptop yang sedang dalam perbaikan, Pejabat Kecamatan Melak tidak ada ditempat pada saat dibutuhkan, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan, dan pengetahuan masyarakat dalam mempersiapkan berkas administrasi, sedangkan faktor pendukungnya adalah tersedia fasilitas Personal Computer (PC), Laptop, keadaan listrik, jaringan internet, terpenuhi sarana dan prasarana pendukung kerja di Kecamatan Melak, pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan bekerja tepat waktu, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan pegawai bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Kata Kunci : *Efektivitas Organisasi, Pelayanan Administrasi, Pemerintah Kecamatan*

Pendahuluan

Masalah pelayanan administrasi di Indonesia masih memerlukan perhatian serius dan penyelesaian yang tuntas. Di mana pun Anda memandang, masyarakat

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ronaldoherdian13@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

mengekspresikan ketidakpuasan mereka sehari-hari dengan berbagai permintaan layanan publik, dan ini terlihat jelas dari perspektif kualitatif. Pejabat pemerintah memberikan layanan publik di berbagai bidang; namun, layanan ini belum seefektif yang diharapkan, khususnya di bidang yang berkaitan dengan hak-hak sipil dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Terjadi peningkatan ketidakpuasan masyarakat terhadap beberapa aspek layanan pemerintah, termasuk yang berikut ini: ketidakkonsistenan dalam fasilitas dan infrastruktur layanan; prosedur layanan dan metode kerja yang panjang dan sulit; dan kurangnya penyediaan informasi. Gagasan tentang efektivitas, yang berpusat pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dapat digunakan untuk menilai manajemen perusahaan. Ketidakefektifan didefinisikan sebagai sejauh mana hasil suatu upaya tidak sesuai dengan harapan yang diberikan kepadanya jika dibandingkan dengan tujuan dan sasaran yang awalnya ditetapkan. Jika kita melihat sisi input dan output dari persamaan tersebut, kita dapat melihat bahwa efektivitas di sini adalah pencapaian tujuan organisasi melalui penerapan sumber daya yang ada secara efisien. Berbeda dengan efektif yang diartikan sebagai tindakan yang dapat memberikan hasil yang bermanfaat, efisien mengacu pada kegiatan yang dilakukan secara benar dan sesuai dengan protokol. Administrasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah kepada warga negaranya. Administrasi kependudukan menyelenggarakan dan mengelola pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya. Administrasi kependudukan menyelenggarakan dan mengelola pencatatan dan data kependudukan. Salah satu layanan yang sangat dibutuhkan adalah layanan administrasi kependudukan. Proses pencatatan sipil merupakan salah satu dari sejumlah tindakan dalam administrasi kependudukan.

Kecamatan merupakan salah satu kesatuan perangkat daerah yang melayani masyarakat. Sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota, kecamatan merupakan wilayah tanggung jawab camat. Wilayah dalam wilayah hukum kabupaten atau kota yang berada di bawah camat disebut kecamatan (atau nama lain) dalam Pasal 1 Ayat 24 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam satu kecamatan tidak boleh lebih dari lima seksi, dengan satu orang kepala untuk setiap seksi dan Sekretariat yang membawahi tiga sub seksi di bawah pengawasan masing-masing Kepala Subbagian. Peraturan pemerintah mengatur tata cara pembentukan dan penataan kecamatan, termasuk kedudukan, tugas, dan kegiatannya. Dalam hal pelayanan sosial, camat memiliki kewenangan yang cukup besar sebagai perangkat daerah. Selain itu, camat bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan administrasi publik. Dengan bantuan perangkat kecamatan, camat melaksanakan tugasnya dan melapor kepada gubernur atau wali kota melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota. Tanggung jawab administratif berada di tangan camat, yang harus melapor kepada bupati atau wali kota melalui sekretaris daerah. Memberikan pelayanan yang bermutu

kepada masyarakat merupakan tugas dan kewajiban pemerintah kecamatan yang merupakan unit pelaksana teknis pemerintahan. Karena merupakan unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, pemerintah kecamatan memiliki tanggung jawab yang jelas untuk memberikan pelayanan yang bermutu setinggi-tingginya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui efektivitas organisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak, permasalahan yang ada di Kecamatan Melak yaitu: Kecamatan Melak masih kekurangan sumber daya manusia, sebagai petugas yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Banyaknya jumlah masyarakat sebagai sasaran yang harus dilayani oleh aparat memiliki kebutuhan dalam mengurus administrasi di Kecamatan Melak dan fasilitas di Kecamatan Melak masih terbatas, sehingga tidak menunjang kerja pegawai di Kecamatan Melak. Sehingga dengan keterbatasan fasilitas yang dimiliki Kecamatan Melak, pegawai Kecamatan Melak tetap bekerja dengan maksimal. Kurangnya sumber daya manusia, terbatasnya fasilitas yang dimiliki Kecamatan Melak, dan banyaknya kebutuhan masyarakat di Kecamatan Melak, dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan aparatur di Kecamatan Melak menjadi lebih lama, sehingga ketepatan waktu yang ditentukan membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus administrasi kependudukan di Kecamatan Melak.

Berdasarkan uraian yang diberikan pada latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah dalam artikel ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat ?

Kerangka Dasar Teori

Efektivitas Organisasi

Menurut Thoha (2009:98), mengatakan pengertian efektivitas merupakan hal mendasar untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi mana pun. Sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya dikenal sebagai efektivitas organisasinya (Sedarmayanti, 2015:15). Hall berpendapat dalam Tangkilisan (2010:37) bahwa gagasan-gagasan ini hanya menunjuk pada pencapaian tujuan organisasi; metode untuk melakukannya tidak dibahas, tetapi sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya dibahas. Pada saat yang sama, menurut Tangkilisan (2010:37), ada dua bagian dari organisasi yang efisien: tujuan itu sendiri dan fungsi atau metode yang diterapkan untuk mencapai tujuan tersebut. Mengingat hal di atas, masuk akal untuk berasumsi bahwa efektivitas organisasi paling baik digunakan sebagai metrik untuk menentukan apakah suatu

perusahaan telah memenuhi misinya dan mencapai tujuannya melalui penggunaan sumber dayanya yang paling efisien.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010:186), manajemen pelayanan Bahasa Indonesia: adalah manajemen proses, yaitu sisi pengendalian dan pengaturan dari manajemen yang memastikan proses pelayanan berjalan lancar, tepat sasaran, dan memuaskan pihak yang dilayani. Ratminto dan Winarsih (2014:4) menyatakan bahwa untuk mencapai tujuan pelayanan, manajemen pelayanan memerlukan penggabungan pengetahuan ilmiah dengan kepekaan artistik untuk mengembangkan strategi, menjalankan strategi tersebut, dan akhirnya, merampungkan semua tugas yang terkait dengan pelayanan. Hasibuan (2019:1) menawarkan pandangan alternatif, dengan menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik adalah strategi metodis untuk membimbing dan mengawasi penyediaan pelayanan publik oleh entitas pemerintah. Definisi manajemen dijelaskan oleh . Agar suatu organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh dirinya sendiri, karyawannya, dan masyarakat luas, manajemen pelayanan publik memerlukan serangkaian langkah yang dimulai dengan perencanaan dan diakhiri dengan pengendalian. Langkah-langkah ini termasuk pengorganisasian, penerapan, pengawasan, dan perencanaan lagi.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Arianto (2018:83), Peningkatan mutu pelayanan publik berarti mengutamakan kebutuhan dan tuntutan masyarakat serta tanggap dalam memenuhi harapan pelanggan. Semua pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat tunduk pada asas pelayanan publik yang prima. Hal-hal yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan maksud untuk membahagiakan masyarakat atau publik merupakan hal-hal yang merupakan pelayanan publik yang bermutu, menurut Kasmir (2017:47). Sementara itu, ada pandangan dari Aria dan Atik (2018:16) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan publik merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan prima. Instansi pemerintah mengutamakan penyediaan pelayanan publik yang bermutu karena dengan demikian kemungkinan masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut akan meningkat. Berdasarkan kriteria yang diberikan, pelayanan publik yang prima adalah ketika instansi pemerintah telah melakukan apa yang diinginkan dan dituntut oleh masyarakat.

Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menyatakan bahwa Administrasi Kependudukan adalah serangkaian langkah yang diambil untuk mengatur dan membuat catatan dan data publik yang berkaitan dengan suatu populasi. Langkah-langkah ini meliputi pencatatan sipil, program pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi yang terkait dengan administrasi kependudukan, dan penggunaan informasi yang dikumpulkan untuk layanan publik dan pengembangan sektor lainnya. Potensi

pertumbuhan suatu wilayah berbanding lurus dengan jumlah populasinya, karena populasi yang besar menunjukkan adanya sumber daya manusia yang cukup untuk mendukung pembangunan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 j.o Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Bab I dijelaskan beberapa konsep atau pengertian yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- a. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi.
- b. Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk mengumpulkan, mengelola, dan memanfaatkan data kependudukan.

Definisi Konseptual

Keberhasilan organisasi dalam layanan administrasi kependudukan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana tujuan yang dicapai dalam bidang-bidang seperti pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi dan pemanfaatan administrasi kependudukan, dan pendaftaran penduduk sejalan dengan tujuan yang ditetapkan lembaga untuk program atau kegiatan yang dimaksud.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang digunakan penulis yaitu: kualitas kerja, volume pekerjaan, ketepatan waktu, sasaran, faktor penghambat dan pendukung efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat. Sumber data yang digunakan adalah data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli yaitu: *Key informan* yaitu Camat Melak, *informan* nya yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Melak, *informan* lainnya yaitu Pegawai Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Melak dan masyarakat Kecamatan Melak yang dilayani oleh aparaturnya Kecamatan Melak. Teknik pengumpulan data yaitu: Penelitian kepustakaan, Survei kerja lapangan dengan menggunakan beberapa cara yaitu: observasi, wawancara, Dokumentasi dan penelitian dokumentasi. Teknik analisis data dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Millles dan Huberman serta Johnny Saldana dalam Sugiyono (2016:45), yaitu: pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat

Efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat dari indikator: kualitas kerja, volume pekerjaan, ketepatan waktu, sasaran, faktor penghambat dan pendukung efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat, dengan hasil perolehan data primer berikut ini:

1. Kualitas Kerja

Camat Melak Kabupaten Kutai Barat menyatakan bahwa, seluruh pegawai di Kecamatan Melak sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan bidangnya. Kualitas pegawai Kecamatan Melak, mampu dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tolak ukur Camat dalam menilai kualitas kerja pegawai di kantor Kecamatan Melak yang tidak ada menerima keluhan dari masyarakat, karena Sumber Daya Manusia Kecamatan Melak memiliki kemampuan dan sudah sesuai dengan standar kualifikasi sebagai pelaksana Administrasi Kependudukan.

Temuan penelitian di atas, sudah sesuai dalam melaksanakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 7 Dalam menyelenggarakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf d, dilaksanakan pembinaan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan meliputi penetapan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan.

Sumber daya manusia atau petugas pelayanan berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya, dan selama ini tidak ada yang merasa tidak puas. Hal ini berdasarkan hasil temuan peneliti lapangan yang meneliti bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Melak memanfaatkan sarana, sumber daya, dan prasarana yang dimilikinya.

Dalam hal penyelenggaraan kependudukan, Pemerintah Kabupaten Melak telah melaksanakan tugasnya dengan sangat baik. Ketika terjadi permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan, petugas mampu menyelesaikannya. Petugas di Kabupaten Melak mematuhi SOP dan Juknis, menerima instruksi yang jelas dari atasan, dan bekerja dengan sebaik-baiknya, sehingga hasil akhirnya biasanya memuaskan atau sesuai dengan harapan.

Menurut Sedarmayanti (2015:15), Pemerintah Kabupaten Melak bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut melalui pelayanan administrasi

kependudukannya: efektivitas organisasi, yang didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya.

Masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat menyatakan, bahwa semua pegawai di kantor Kecamatan Melak, sudah kualitas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada semua masyarakat di Kecamatan Melak. Menurutnya pelayanan yang diberikan sudah baik. Setiap pegawai mempunyai pembagian tugas yang tertata baik dari pegawai yang memberikan pelayanan dari depan, sampai ke pengurusan berkas di dalam ruangan sudah baik.

Adapun penelitian lain yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Melisa (2017), Berdasarkan bidang tugasnya, pegawai memberikan pelayanan pembuatan e-KTP. Hal ini terlihat dari ketelitian dan kerapian dalam bekerja, serta ketaatan pada aturan dan tugas pokoknya. Hasil penelitian ini hampir sama. Para pegawai sudah memahami keinginan masyarakat. Para pegawai di Samarinda tidak membuang waktu untuk mengantre, meskipun jumlah pelanggan sangat banyak. Para pegawai mengerjakan e-KTP dengan baik, sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

2. Volume Pekerjaan

Seluruh pegawai Kecamatan Melak, bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Tolak ukur Camat menilai volume pekerjaan pegawai menggunakan Standar Pelayanan (SP) di setiap bidangnya. Volume pekerjaan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Melak tetap lancar dan tidak ada komplain masyarakat.

Menurut Tangkilisan (2010:141), volume pekerjaan yang meliputi volume keluaran, keluaran rutin dan keluaran tambahan. Satuan volume pekerjaan adalah jumlah pekerjaan dikalikan dengan dirinya sendiri. Kapasitas kubik pekerjaan adalah nama lain untuk volume. Dengan demikian, kapasitas kubik, atau volume, suatu tugas tidak sama dengan volumenya (isi sebenarnya), melainkan jumlah volume komponen-komponennya.

Dengan mengubah jadwal mereka, karyawan di Distrik Melak dapat menyelesaikan pekerjaan mereka. Untuk mencegah kesalahan, beban kerja karyawan harus proporsional dengan output mereka. Kantor Distrik Melak melakukan pekerjaan yang fantastis dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, dan personelnnya bekerja keras. Pengguna layanan Kantor Distrik di Distrik Melak merasa bahwa anggota staf di sana efisien dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Bergantung pada jumlah karyawan, Distrik Melak menugaskan tanggung jawab khusus kepada setiap orang.

Melisa (2017) juga melakukan penelitian yang relevan; temuannya sangat mirip dengan temuan kami karena penelitiannya juga menggunakan data laporan beban kerja, yang memungkinkan kami untuk menentukan jumlah pekerjaan yang perlu dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

3. *Ketepatan Waktu*

Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, pegawai Kecamatan Melak dapat menyelesaikan dengan waktu yang telah direncanakan. Karena tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, pegawai dapat menyelesaikan dengan waktu yang telah direncanakan, bisa 10-15 menit dapat terselesaikan. Tolak ukur Camat untuk menilai ketepatan waktu kerja pegawai, yaitu bekerja sesuai dengan standar dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Ketepatan waktu menurut Tangkilisan (2010:141) adalah pekerjaan yang dilakukan dalam waktu standar tertentu, lebih cepat atau lebih lambat. Ketepatan Waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Sangat baik ketepatan waktu kerja pegawai di kantor Kecamatan Melak, dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan tanpa ada masalah. Dalam melayani masyarakat, selama ini aparatur Kecamatan Melak dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, telah tepat waktu dan telah menyelesaikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pegawai kecamatan dalam menyelesaikan pekerjaan, itu harus tepat waktu.

Umumnya, pegawai di Kecamatan Melak dapat melaksanakan tugas-tugas mendesak yang diberikan oleh Camat. Namun, ada kalanya hal ini tidak selalu terjadi. Pegawai diharapkan bekerja lembur di luar jam kerja, atau bahkan bekerja dari rumah jika mendapat lampu hijau dari pimpinan, untuk memastikan semua tugas selesai tepat waktu. Sebagai pegawai di Kantor Kecamatan Melak, saya bangga dengan keandalan dan ketepatan waktu layanan administrasi kependudukan yang kami berikan. Para pegawai dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu. Layanan diselesaikan dengan cepat oleh para pegawai. Pada hari yang sama, dibuatkan surat pengantar untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Penelitian Nuraini (2021) tentang efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leok 1, Kecamatan Biau, Kabupaten Buol juga relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan pegawai kecamatan terhadap kebutuhan pelanggan dan ketepatan waktu merupakan faktor terpenting dalam mencapai tujuan tersebut.

4. *Sasaran*

Efektivitas kerja pegawai sesuai dengan sasaran dalam pelayanan administrasi kependudukan. Semua di atur dengan Standar Pelayanan (SP). Karena dibidang kependudukan sudah ada pada bidang pelayanan umum. Pegawai harus sesuai dengan sasaran dalam pelayanan administrasi, karena sudah ada standar pelayananya yaitu SP. Sasaran efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Melak lancar, dan tanpa ada masalah, dan sejauh ini tidak ada komplain.

Menurut Jaya et.al (2020:238), sasaran adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS yang disusun dan disepakati bersama antara pegawai dengan atasan pegawai. Sasaran bahwa apa yang telah dilakukan sesuai dengan sasaran.

Pegawai Kecamatan Melak sudah berusaha dalam bekerja sesuai dengan sasaran dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kita harus sesuai dengan sasaran dalam pelayanan administrasi kependudukan, agar kita memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Saya dan pegawai lain sudah memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing, sehingga sasaran kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan, sudah baik. Kerja pegawai sangat efektif sesuai dengan sasaran dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sangat tepat sasaran dalam membantu keperluan dalam kepengurusan administrasi.

Adapun penelitian lain yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Melisa (2017), menjelaskan bagaimana efisiensi kerja staf selaras dengan tujuan pembuatan eKTP. Karyawan ingin melayani masyarakat. Karyawan menjadi fokus perhatian pemimpin atau Kepala Layanan. Pemimpin atau kepala layanan menugaskan tugas, memantau kemajuan mereka terhadap tujuan tersebut, dan kemudian meninjau kinerja mereka setelah satu minggu untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah apa pun.

Faktor Penghambat Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat

Faktor penghambat adalah hambatan-hambatan Pemerintahan Kecamatan Melak dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, yaitu: Terjadi masalah seperti listrik, PC dan Laptop yang sedang dalam perbaikan. Gangguan listrik apabila mati lampu, di Kecamatan Melak belum ada genset, pada saat kerja PC eror, Laptop yang digunakan untuk bekerja sedang dalam perbaikan. Camat tidak ada ditempat pada waktu masyarakat membutuhkan tanda tangannya. Pada saat memerlukan tanda tangan Camat, tetapi Camat sedang mengikuti rapat atau sedang dinas diluar kota, sehingga menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak, menjadi sedikit tertunda.

Faktor penghambat penelitian penulis di atas, kurang lebih hampir sama dengan penelitian Ade Risna Sari sebelumnya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau”, Meskipun selama ini pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bunut berjalan dengan baik, namun masih banyak kendala di lapangan, seperti keterbatasan SDM dan peralatan kantor seperti printer dan komputer yang sudah ketinggalan zaman.

Pentingnya administrasi kependudukan belum banyak disadari oleh masyarakat. Salah satu kendala dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh pemerintah adalah minimnya pengetahuan masyarakat

Kecamatan Melak tentang administrasi kependudukan. Misalnya, masyarakat Kecamatan Melak belum memahami pentingnya memiliki Akta Kelahiran atau Akta Kematian. Belum lagi minimnya keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan akta kematian. Hal ini tentu akan mempengaruhi kinerja administrasi kependudukan di Kecamatan Melak.

Kesepahaman dalam proses pembuatan dokumen administrasi. Pegawai Kecamatan Melak membantu masyarakat dengan memberikan klarifikasi jika ada yang bingung atau kesulitan, serta menjelaskan persyaratan yang kurang atau belum lengkap, meskipun masyarakat belum banyak mengetahui berkas administrasi yang harus disiapkan.

Faktor Pendukung Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat

Faktor pendukung adalah faktor yang memberikan dukungan kepada Pemerintahan Kecamatan Melak dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah adanya penambahan fasilitas baru untuk Pemerintahan Kecamatan Melak, Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Melak saat ini sudah cukup baik untuk melayani masyarakat, dan pegawai Kecamatan Melak memberikan pelayanan, dengan sikap ramah dan cepat melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dan masyarakat mudah dalam mendapatkan informasi saat mengurus administrasi.

Adapun penelitian lain yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Sari (2022), menjelaskan bahwa pemerintah Kabupaten Sanggau dan khususnya Desa Bunut telah menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana komputer, printer, dan lain-lain di Kantor Kepala Desa Bunut. Hal ini akan membuat proses pelayanan menjadi lebih lancar, mempermudah pekerjaan staf dalam menyediakan dan menyimpan data serta surat, serta meningkatkan kompetensi pegawai desa melalui pelatihan administrasi kependudukan dan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan maka dengan ini penulis menarik kesimpulan dari permasalahan yang dibahas yaitu:

1. Efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat sudah terlaksana cukup efektif, yang meliputi dari indikator berikut:
 - a. Kualitas kerja seluruh pegawai sudah memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan bidangnya. Kualitas pegawai mampu dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan SOP.

- b. Volume pekerjaan seluruh pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Camat menilai volume pekerjaan pegawai menggunakan standar pelayanan di setiap bidangnya, tidak ada komplain dari masyarakat.
 - c. Ketepatan waktu pegawai dapat menyelesaikan dengan waktu yang telah direncanakan. Karena tidak ada kendala dalam memberikan pelayanan, pegawai dapat menyelesaikan dengan waktu yang telah direncanakan, bisa 10-15 menit dapat terselesaikan. Ketepatan waktu kerja pegawai sesuai dengan standar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
 - d. Sasaran efektivitas kerja pegawai sesuai dengan sasaran dalam pelayanan administrasi kependudukan. Semua di atur dengan Standar Pelayanan (SP), karena di bidang kependudukan sudah ada pada bidang pelayanan umum, tidak ada masalah, dan sejauh ini tidak ada komplain.
2. Faktor penghambat efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat adalah terjadi masalah listrik, Personal *Computer* (PC) dan Laptop yang sedang dalam perbaikan, Pejabat Kecamatan Melak tidak ada ditempat pada saat dibutuhkan, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan pengetahuan masyarakat dalam mempersiapkan berkas administrasi.
 3. Faktor pendukung efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat adalah tersedia fasilitas Personal *Computer* (PC), Laptop, keadaan listrik, jaringan internet, terpenuhi sarana dan prasarana pendukung kerja di Kecamatan Melak, pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan bekerja tepat waktu, memudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, dan pegawai bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan terdapat beberapa saran dan pertimbangan yang disajikan berdasarkan penelitian diantara lain:

1. Sebaiknya Camat Melak dapat menyediakan genset, guna untuk mengatasi masalah listrik jika mati lampu atau sedang ada kerusakan.
2. Camat dapat menyediakan petugas yang ahli dibidang PC dan Laptop, agar dapat mengatasi masalah tersebut di Kantor Kecamatan Melak, dan memperbaiki PC dan Laptop tidak perlu lagi diperbaiki diluar Kecamatan Melak.
3. Camat sebagai pimpinan di Kecamatan Melak, sebelum berangkat untuk kepentingan tugas atau dinas kantor. Sebaiknya Camat Melak menandatangani semua keperluan di kantor Kecamatan Melak, atau menyediakan tanda tangan stempel, sehingga pada saat Camat tidak ada di tempat, bisa dikerjakan oleh

pegawai untuk menandatangani berkas-berkas yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut.

4. Sebaiknya Pemerintah Kecamatan Melak mengadakan sosialisasi agar menambah pengetahuan masyarakat yang kurang paham terhadap pentingnya administrasi kependudukan, dan menambah pengetahuan masyarakat agar mempersiapkan berkas administrasi yang dibutuhkan kecamatan.

Daftar Pustaka

- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2): 123-134. Universitas Pamulang.
<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>.
- Aria, M., & Atik, I., L. 2018. *Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan.
<https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Hasibuan, H. M. 2019. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2009. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Melisa. 2017. *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara. 5(3), 6578-6592. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/Jurnal%20\(08-25-17-05-52-47\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/Jurnal%20(08-25-17-05-52-47).pdf).
- Milles, B. Mathew, A. Michael Huberman dan Johny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurani, Andi. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Elok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Jurnal Inovasi Penelitian. 1(12), 2567-2574, from DOI: <https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.520>.
- Sari, Ade Risna. 2022. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau. CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan. 2(1), 2774-8030.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ . 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

<http://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/10040>.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2010. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi Keempat*. Andi.

<https://scholar.google.com/scholar?cluster=16971520305413848943&hl=en&oi=scholar>

Thoha, Miftah. 2009. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.