

PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA SAMARINDA DI ERA PANDEMI COVID-19

Abdur Rahman, Dini Zulfiani, Cathas Teguh Prakoso

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

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Produktivitas Kerja Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di Era Pandemi Covid-19.

Pengarang : Abdur Rahman

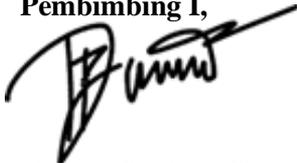
NIM : 1702015050

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.

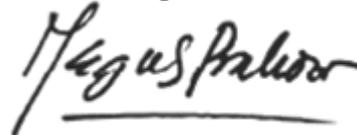
Pembimbing I,



Dini Zulfiani, M.Si
NIP. 19781019 200604 2 003

Samarinda, 25 September 2024

Pembimbing II,



Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si
NIP. 19741120 200501 1 001

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  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003 |
| Volume | : 12 | |
| Nomor | : 4 | |
| Tahun | : 2024 | |
| Halaman | : 1008-1021 | |

PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA SAMARINDA DI ERA PANDEMI COVID-19

Abdur Rahman¹, Dini Zulfiani², Cathas Teguh Prakoso³

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis produktivitas kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda pada masa pandemi Covid-19, serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu dan kerjasama serta faktor penghambat produktivitas kerja pegawai instansi plat merah tersebut di era pandemi Covid-19. Key informan penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Samarinda, informan lainnya meliputi kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pegawai teknis pada bidang pelayanan pencatatan dan pendaftaran serta masyarakat (yang mengakses layanan). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian diketahui produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di era pandemi Covid-19 telah dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, tapi masih mengalami beberapa hambatan. Dari segi kuantitas kerja pegawai, jumlah hasil layanan secara offline mengalami penurunan karena terbatas ruang dan waktu, mengutamakan pelayanan online melalui media sosial, website dan nomor whatsapp resmi dinas. Kualitas kerja para aparatur, telah bekerja sesuai dengan SOP dan memahami setiap tugas dan tanggung jawabnya, mekanisme pelayanan elektronik yang mudah, cepat dan transparan. Mayoritas memiliki latar pendidikan sarjana strata 1, serta pihak dinas rutin melaksanakan peningkatan kemampuan melalui pendidikan dan pelatihan. Ketepatan waktu, pegawai telah berusaha menyelesaikan pekerjaan awal waktu, kemudian kerjasama pegawai cukup baik. Faktor penghambat produktivitas kerja pegawai di era pandemi Covid-19 yakni maintenance jaringan internet, kekhawatiran pegawai dan insentif pegawai dinilai masih rendah.

Kata Kunci : Produktivitas Kerja, Pegawai Pemerintah, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: 01abdurrahmanap2@gmail.com

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

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Pada tahun 2019 hingga 2022 kondisi lingkungan menghadapi pemerintah pada keadaan pandemi *Coronavirus Disease* (Covid-19) yang merupakan suatu jenis virus yang mulai mewabah dan menjangkit di hampir seluruh negara di belahan dunia meliputi Indonesia. Penyebaran kasus Covid-19 di Indonesia ini tersebar hampir seluruh wilayah di 37 provinsi di Indonesia. Provinsi Kalimantan Timur (Kaltim) termasuk salah satu daerah dengan jumlah kasus positif Covid-19 tertinggi dan menjadi pusat perhatian, pasalnya bukan hanya mengancam kesehatan, tapi ruang gerak warga negara yang berkaitan dengan aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Bumi Etam menjadi terhambat.

Aktivitas pegawai pemerintah pada masa pandemi Covid-19 berkaitan dengan produktivitas kerjanya menjadi sorotan karena secara kualitas dan kuantitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik menurun dari kondisi normal. Menurunnya produktivitas kerja pegawai pemerintah berdampak pada pemenuhan hak dan kesejahteraan rakyat saat mengakses kebutuhan publik serta hasil kerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi berkurang, salah satu diantaranya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda.

Hasil pengamatan dan observasi penulis masih terdapat kendala pada produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di era pandemi Covid-19 ini, sebab waktu kerja pegawai berkurang. Pada kondisi normal jam kerja pegawai itu mulai pukul 08.00 – 16.00 WITA, di masa pandemi Covid-19 jam kerja menjadi pukul 08.00 – 13.00 WITA saja. Dengan waktu kerja yang baru dan lebih singkat itu menjadi konsekuensi pegawai terbatas tingkat aktivitas bekerjanya untuk kemudian terus produktif di situasi tidak biasa. Perbandingan sistem pelayanan dengan sebelum adanya pandemi Covid-19, jumlah pelayanan terbilang menurun bahkan hingga 50 persen.

Tabel 1. Jumlah Layanan Perhari Sebelum dan Saat Covid-19

| No | Uraian | Sebelum Covi-19 | Saat Covid-19 |
|----|---|-----------------|---------------|
| 1. | Jumlah Layanan Disdukcapil Kota Samarinda | 400 Layanan | 200 Layanan |

Sumber: Koran Kaltim.com (2020)

Lebih lanjut Disdukcapil Kota Samarinda pada masa pandemi ini kemudian mengoptimalkan pelayanan elektronik (*e-service*) melalui layanan Go-Digital melalui *website* dan via *whatsApp* (WA). Kendati demikian masih beberapa permasalahan dalam penerapannya dimana kualitas pegawai yang masih kurang ramah dan lambat dalam merespon pelayanan melalui *whatsApp* kepada masyarakat serta pengetahuan masyarakat akan teknologi informasi yang kurang menyebabkan tidak mampu mengakses pelayanan secara mandiri.

Fenomena tersebut menempatkan produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda adalah hal penting karena setiap aktivitas yang dilakukan oleh aparatur plat merah menggunakan sumber daya yang disediakan oleh negara dan

harus dipergunakan serta direalisasikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Hal demikian jelas karena Disdukcapil Kota Samarinda bukan hanya sebagai pelayanan dasar tetapi menjadi dasar bagi semua pelayanan baik itu dari pemerintah maupun kebutuhan dengan organisasi non government. Dikatakan menjadi dasar terhadap semua pelayanan karena masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan pekerjaan itu harus mengakses dan memenuhi persyaratan administrasi tersebut pada Disdukcapil.

Produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda kemudian menjadi konsep yang urgent untuk dibahas lebih lanjut di situasi pandemi Covid-19 sebab aktivitas pegawai Disdukcapil tidak terlepas sebagai pihak yang melakukan pemenuhan kebutuhan yang sifatnya umum dan masyarakat Samarinda tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri ditambah dengan kondisi yang tidak normal (pandemi Covid-19). Berdasarkan latar belakang di atas maka diuraikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di era pandemi Covid-19?
2. Apa saja faktor yang menghambat produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di era pandemi Covid-19?

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Husein dalam Sunyoto (2012 : 1) menerangkan bahwa MSDM merupakan konsep yang memuat aktivitas ketenagakerjaan diantaranya pengadaan, pengintegrasian, pemeliharaan, pengembangan dan pemutusan hubungan kerja melalui skema pengorganisasian yang rutin dilakukan pengawasan dan pengarahan sesuai dengan perencanaan yang ditentukan dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara komprehensif.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan penggunaan sumber daya manusia meliputi perekrutan, pemeliharaan, perencanaan, pengembangan, seleksi perekrutan dan seleksi guna mencapai tujuan organisasi dengan efektif (Syarfi & Alwi, 2014 : 9)

Berkaitan dengan hal di atas, kondisi pandemi Covid-19 saat ini juga mengharuskan pemerintah kita dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga termasuk kemampuan dan keahlian serta produktivitas kerja pegawai pemerintah saat ini perlu terus dilakukan penyediaan dan pengembangan sumber daya manusia yang menekankan pentingnya untuk memahami kebutuhan individu dengan keterlibatannya menyelesaikan masalah publik. Skema pengembangan sumber daya aparatur pemerintah didesain untuk melahirkan tenaga kerja yang memiliki kapasitas dan keahlian untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan publik serta memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat selama pandemi Covid-19.

Produktivitas Kerja dan Indikatornya

Menurut Sinungan dalam Fauzi (2019 : 6783-6784) Produktivitas dapat dijelaskan sebagai keterkaitan antara hasil nyata meliputi jasa ataupun bentuk

fisik seperti produk atau barang-barang dengan masukan yang sebenarnya, seperti efisiensi produksi yang diukur dalam bentuk satuan atau nilai.

Suprihanto dalam Morlian (2016 : 23) menyebutkan produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara *input* (pengorbanan) dengan *output* (penghasilan) yang didasari dari kemampuan seperangkat sumber-sumber daya yang ada dalam menghasilkan sesuatu tersebut (barang atau jasa).

Selanjutnya, Simamora (2004 : 612) mengemukakan bahwa indikator-indikator produktivitas mencakup:

1. Kualitas kerja

Merupakan standar hasil suatu produk yang dihasilkan oleh tenaga kerja berkaitan dengan mutu atau kualitas. Penilaiannya ditunjukkan dengan kemampuan teknis karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan membandingkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau kantor.

2. Kuantitas Kerja

Adalah indikator produktivitas berkenaan dengan standar jumlah tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau kantor dengan perbandingannya jumlah produk yang diselesaikan oleh karyawan memenuhi atau tidak.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan indikator yang melihat seberapa cepat suatu aktivitas atau pekerjaan diselesaikan dengan batas waktu yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan koordinasi antara *output* dan penggunaan waktu. Ketepatan waktu dinilai dari sudut pandang karyawan terhadap pelaksanaan aktivitas pekerjaan yang dimulai dan diselesaikan tepat atau awal waktu sesuai standar.

Lebih lanjut menurut Simamora dalam Saleh (2018 : 34) produktivitas kerja itu dapat dilihat dengan beberapa indikator yakni: a) kualitas kerja; b) kuantitas kerja; c) ketepatan waktu penyelesaian suatu pekerjaan; d) sikap kooperatif, meliputi sikap terhadap organisasi, pimpinan, karyawan lain dan kerjasama.

Pelayanan Publik

Wasistiono dalam Saleh (2010 : 24) mengemukakan pelayanan publik yakni suatu kepentingan dan kebutuhan masyarakat itu mampu dipenuhi dengan melalui jalur pemberian jasa itu harus realisasikan oleh suatu organisasi (pemerintah, swasta, perusahaan) dengan atau tanpa pembayaran.

Menurut Sinambela,dkk. (2006) pelayanan publik yakni segala sesuatu tindakan dengan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pejabat plat merah terhadap masyarakatnya, dimana setiap kegiatan tersebut memiliki aspek kebermanfaatannya dan menguntungkan bagi sekelompok orang atau masyarakat. Selain itu, setiap upaya pemerintah ini ditujukan untuk memenuhi kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berwujud produk fisik.

Dari pembeberan di atas dapat mengelaborasi kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan segala aktivitas yang bersifat membantu baik dalam bentuk jasa pelayanan atau barang publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan

administrasi seseorang maupun organisasi dengan atau tanpa biaya sesuai ketentuan dan prosedur yang ditetapkan guna mencapai sesuatu keuntungan, kepuasan dan keberhasilan individu, kelompok dan organisasi.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional penelitian ini adalah produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda dalam menghasilkan (produk atau jasa) sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan, kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, waktu penyelesaian suatu pekerjaan dan kerja sama pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di era pandemi Covid-19.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan melakukan penggambaran dan penjelasan secara sistematis terhadap fakta dan fenomena pada objek yang diteliti serta menganalisis dan mendeskripsikan produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di era pandemi Covid-19. Pada penelitian ini berfokus pada penggunaan teori Simamora yang meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu dan kerjasama berdasarkan produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di era pandemi Covid-19.

Sumber data primer dalam penelitian ini sebagai *key informan* adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Samarinda dan sebagai *informan* yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Samarinda, pegawai operasional *front office* serta masyarakat yang mengakses layanan. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi peraturan-peraturan, arsip-arsip, dokumen, berbagai literatur data dari pihak Disdukcapil Samarinda maupun hasil penelusuran dari internet yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi (1) *Data Collection* atau Koleksi Data; (2) *Data Condensation* atau Kondensasi Data; (3) *Data Display* atau Penyajian Data; (4) *Drawing and Verifying Conclusions* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Produktivitas Kerja Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di Era Pandemi Covid-19

Sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini aparatur pemerintah merupakan faktor terpenting dalam pelaksanaan pembangunan nasional. Pegawai pemerintah memiliki peranan penting terhadap baik buruknya, maju mundurnya suatu keberhasilan pelayanan publik kepada masyarakat. Pertanggungjawaban

keberhasilan atau kegagalan tingkat produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda dalam melaksanakan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan tersebut diukur melalui evaluasi dan survei kepuasan dari masyarakat. Diantara unsur-unsur penilaian hasil pelayanannya meliputi kualitas pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi dan perilaku pelaksanaan hingga kerjasama penanganan pengaduan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kusnendi dalam Wijayanti (2014 : 6) yang mengemukakan bahwa produktivitas kerja adalah hasil kerja. Hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan. Hasil kerja dapat dilihat dari jumlah atau frekuensi di atas standar yang ditetapkan. Hal itu menandakan bahwa pegawai tersebut produktif di dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya.

1. *Kuantitas Kerja*

Kuantitas kerja menjadi salah satu komponen penilaian dalam produktivitas kerja pegawai karena dapat dilihat secara data dan fisik dari segi hasil atau banyaknya dokumen yang telah dikerjakan. Produktivitas kerja pegawai berkenaan dengan kuantitas pekerjaannya pada masa pandemi covid-19 mengalami beberapa perubahan karena wabah penyakit virus menular tersebut mempengaruhi hasil kerja pegawai termasuk jumlah hasil layanan di beberapa jenis pelayanan mengalami penurunan. Dalam hal ini layanan menjadi menurun adalah karena berkurangnya pengurusan dokumen secara langsung bertatap muka (*offline*), pasalnya pandemi covid-19 menjadi tantangan baru. Persoalan itu kemudian dapat merujuk tentang tantangan Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Syarfi & Alwi (2014 : 10-14) bahwa salah satunya yakni tantangan eksternal organisasi berkenaan dengan munculnya berbagai masalah-masalah akibat dari perubahan lingkungan eksternal organisasi.

Tabel 2. Akumulasi Jumlah Layanan Disdukcapil Kota Samarinda Tahun 2019-2021

| No | Bidang | Jenis Layanan | Tahun | | |
|----|----------------------|----------------------------|---------|---------|---------|
| | | | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1. | Pendaftaran Penduduk | Kartu Tanda Penduduk (KTP) | 513.097 | 541.558 | 38.138 |
| | | Kartu Keluarga (KK) | 217.790 | 217.790 | 62.905 |
| | | Kartu Identitas Anak (KIA) | 11.928 | 55.705 | 201.905 |
| 2. | Pencatatan Sipil | Akta Kelahiran | 891.691 | 900.681 | 363.183 |
| | | Akta Kematian | 4.769 | 4.976 | 7.456 |

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda (2022)

Kendati demikian Disdukcapil Kota Samarinda tetap melaksanakan tanggung jawabnya memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan kepada publik melalui sistem pelayanan *online*. Disdukcapil Kota Samarinda telah menerapkan sistem pelayanan *offline* dan

online sejak tahun 2019 dan wabah virus covid-19 baru masuk pada awal bulan maret tahun 2020 hingga puncaknya ada kebijakan pembatasan sosial hingga ruang gerak aktivitas sosial pada tahun 2021 dan 2022. Upaya dinas tersebut sejatinya telah menerapkan salah satu prinsip-prinsip pengelolaan manajemen sumber daya manusia menurut Sugiarto dalam Sunyoto (2012 : 6-7) yaitu orientasi pada pelayanan. Pihak dinas dan pegawai pemerintah berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya yang cenderung terus dinamis mengikuti perubahan lingkungan.

Jadi penyelenggaraan pelayanan Disdukcapil Kota Samarinda sebenarnya tidak terlalu mendapat kendala yang begitu besar pada pandemi covid-19 jika dilihat pada pelaksanaan pelayanannya secara elektronik (*online*) karena tetap dapat dilaksanakan. kuantitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda secara keseluruhan yakni akumulasi layanan Disdukcapil Kota Samarinda pada saat sebelum dan sesudah masa pandemi covid-19 atau dari tahun 2019 hingga tahun 2021 bersifat fluktuasi. Beberapa jenis layanan mengalami penurunan dan di sebagian yang lain mengalami peningkatan.

Pandemi covid-19 menjadi momok yang mengancam kesehatan masyarakat dan telah meningkatkan angka kematian di publik. Hal tersebut kemudian berimplikasi kepada peningkatan jumlah kepengurusan layanan akta kematian yang menyebabkan hasil kerja pelayanan dokumen akta kematian terus meningkat tiap tahun. Tahun 2019 sebanyak 4.769 layanan akta kematian, tahun 2020 sebesar 4.976 akta hingga tahun 2021 meningkat sampai di angka 7.456 akta.

2. *Kualitas Kerja*

Kualitas kerja menjadi titik perhatian yang ditampilkan dari konsep produktivitas kerja pegawai karena menempatkan pencapaian aparatur dalam memberikan pekerjaan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, memiliki tingkat pendidikan tinggi, hingga perilaku dan penanganan pengaduan yang baik. Disdukcapil Kota Samarinda terus memperbaiki kualitas pelayanan publiknya termasuk selalu melakukan penilaian terhadap capaian kinerja instansi meliputi peningkatan kualitas kerja pegawai.

Hal itu sejalan dengan konsep kualitas kerja menurut Simamora (2004 : 612) yang mengungkapkan bahwa kualitas kerja adalah standar hasil yang berkenaan dengan mutu dari produk yang dihasilkan oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan membandingkan standar yang telah ditentukan.

Standar pelayanan menjadi nilai kualitas kerja pegawai karena kaitanya dengan indikator kemampuan yang dapat diukur untuk menilai produktivitas kerja pegawai menurut Burhanuddi Yusuf (2015 : 292:293) menjelaskan kemampuan seseorang melaksanakan pelayanan publik sesuai prosedur yang ada. Aparatur pemerintah telah menerapkan hal itu mulai mengikuti sistem mekanisme prosedur dalam memberikan pelayanan, waktu penyelesaian, jumlah pelaksanaan, kompetensi pelaksanaan hingga pengelolaan pengaduan dan informasi yang baik. Sebagai pihak yang memegang peranan penting dalam keberlangsungan

organisasi dan keberhasilan pelayanan prima, para pegawai Disdukcapil juga telah memiliki kompetensi pelaksanaan yang kompeten. Hal itu dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh peneliti bahwa Disdukcapil telah memiliki aparatur dengan jenjang pendidikan yang mumpuni dan ditempatkan sesuai dengan kapasitasnya.

Hal itu sesuai yang dikemukakan Burhanuddin Yusuf (2015 : 292-293) bahwa penilaian terhadap produktivitas kerja dapat diukur dengan melihat beberapa faktor diantaranya yakni pengetahuan, daya pikir yang mengarah pada intelegensi dan penguasaan ilmu serta kapasitas wawasan yang dimiliki. Kemudian faktor keterampilan, berkaitan dengan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan bersifat teknis dan penguasaan operasional bidang tertentu.

Tabel 3. Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda Berdasarkan Pendidikan Formal

| No | Pendidikan Formal | Jumlah (Orang) | |
|-----------------------------|------------------------------------|----------------|-----------|
| | | Laki-laki | Perempuan |
| 1. | Pegawai Negeri Sipil (PNS) | | |
| | a. Magister (S2) | 5 | 1 |
| | b. Sarjana (S1) | 19 | 14 |
| | c. Diploma (D3) | 4 | - |
| | d. SMA/SMK | 15 | 12 |
| Jumlah (1) | | 43 | 27 |
| 2 | Pegawai Tidak Tetap Bulanan (PTTB) | | |
| | a. Magister (S2) | 6 | 2 |
| | b. Sarjana (S1) | 4 | 8 |
| | c. SMA/SMK | | 2 |
| Jumlah (2) | | 10 | 12 |
| 3 | Pegawai Tidak Tetap Harian (PTTH) | | |
| | a. Sarjana (S1) | 10 | 6 |
| | b. Diploma (D3) | - | 1 |
| | c. SMA/SMK | 8 | 9 |
| | d. SD | 1 | - |
| Jumlah (3) | | 19 | 16 |
| Total Jumlah (1,2,3) | | 72 | 55 |

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda (2022)

Selanjutnya untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan para aparatur, Disdukcapil Kota Samarinda juga terus melakukan pelatihan dan pendidikan berjenjang terhadap pegawainya guna memenuhi orientasi kebutuhan produktivitas kerja pelayanan ke depannya. Meliputi pendidikan dan pelatihan staf dan pimpinan administrasi tingkat tinggi (Diklat Sipati), pendidikan dan pelatihan staf dan pimpinan administrasi pertama (Sapama/Diklatpim III) hingga

Diklatpim IV atau administrasi umum (Adum) terhadap aparatur Disdukcapil Kota Samarinda.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator pertimbangan standar yang ada untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai pemerintah. Aktivitas pekerjaan dengan standar waktu yang ditentukan kemudian dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil keluaran dan mengoptimalkan waktu yang ada merupakan definisi produktivitas kerja pegawai melalui pengukuran ketepatan waktu. Ketepatan waktu pegawai Disdukcapil Kota Samarinda itu dapat dilihat dari waktu yang digunakan oleh aparatur mulai awal kegiatan sampai menjadi output. Ini sejalan dengan pendapat Simamora (2004 : 612) mengemukakan bahwa indikator produktivitas kerja meliputi ketepatan waktu yakni berkenaan dengan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dan sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda berusaha untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu penyelesaian yang termaktub dalam SOP dan paling tidak satu hari kelar. Kaitannya dengan pelayanan tatap muka, masyarakat menilai pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil mayoritas tepat waktu, semua dapat diurus dan selesai dalam satu hari kerja jika pemohon melengkapi berkas persyaratan. Warga mengaku pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil saat ini telah menunjukkan perubahan yang signifikan. Pihak dinas dan pegawai pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah memenuhi salah satu prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diejawantahkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum menyatakan bahwa prinsip pelayanan publik salah satunya adalah kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Ketepatan waktu pegawai Disdukcapil Kota Samarinda kadang juga mendapatkan kendala dan memerlukan waktu lebih dari SOP yang ditetapkan apabila pejabat sedang berada di luar daerah atau dinas di luar daerah. Hal berhubungan dengan keabsahan dokumen seperti tanda tangan pejabat menjadi terhambat dan harus menunggu. Merespon kondisi dan permasalahan tersebut pihak dinas telah melakukan inovasi melalui tanda tangan digital, proses tersebut guna memastikan pemberian layanan publik kepada masyarakat dapat tetap berjalan dengan baik. Kebijakan tersebut sejalan dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu asas kondisional. Tindakan Inovasi tanda tangan digital tersebut telah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Selanjutnya berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti dapat dijelaskan bahwasanya waktu pelayanan menjadi salah satu unsur penilaian dalam ruang lingkup survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan Disdukcapil Kota Samarinda. Berdasarkan hasil survei tiga tahun terakhir yakni tahun 2020, 2021 dan 2022 menunjukkan hasil bahwa penilaian masyarakat terkait waktu pelayanan Disdukcapil Kota Samarinda rata-rata nilai A atau berada di kategori sangat baik.

4. Kerjasama

Produktivitas kerja pegawai pemerintah yang lekat dengan istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atas sekelompok orang. Dalam melaksanakan keseluruhan kegiatannya, aparatur pemerintah dalam sebuah tim patut memiliki kerjasama yang baik mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala hal guna mencapai produktivitas kerja yang baik. Kerjasama dalam tim pegawai terjalin karena setiap aparatur yang masuk kedalam sistem dan tahapan pelayanan publik telah memiliki kualifikasi yang memadai, pengetahuan akan ketentuan-ketentuan dan hal-hal berhubungan dengan unsur pelayanan publik telah diketahui dengan baik oleh para pegawai.

Selanjutnya pihak dinas rutin melakukan rapat evaluasi dan koordinasi, kegiatan itu mengarahkan konsep perbaikan dengan penentuan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk, jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang guna meningkatkan kerjasama pegawai. Prioritas berdasarkan hasil dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan rutin setiap tahunnya. Hal tersebut sesuai dengan faktor yang mempengaruhi produktivitas menurut Siagian dalam Sutrisno (2009) yakni pelatihan, mental dan kemampuan fisik karyawan, hubungan antara atasan dan bawahan, perbaikan terus-menerus, peningkatan mutu hasil pekerjaan dan pemberdayaan sumber daya manusia (SDM). Disdukcapil Kota Samarinda rutin melaksanakan rapat evaluasi kinerja setiap tahun.

Berkenaan dengan hubungan atasan dan bawahan dalam kaitannya memastikan pekerjaan yang dilaksanakan dengan baik, pihak Disdukcapil Kota Samarinda telah mengimplementasikannya dengan para pejabat kepala bidang memiliki tanggung jawab langsung terhadap setiap anggota di bidangnya. Oleh karenanya kepala bidang selalu memantau dan memastikan pekerjaan para bawahannya baik dengan melakukan pengawasan secara langsung atau melalui koordinasi dan komunikasi. Kerjasama dalam menangani kendala, permasalahan dan pengaduan dengan masyarakat. Diantaranya adalah dengan tidak memberikan perlakuan yang berbeda atau diskriminasi terhadap penerima layanan, setiap masyarakat yang melakukan pengaduan ditanggapi pegawai dengan sikap senyum, sapa, salam, sopan, santun dan ikhlas.

Kerjasama pegawai Disdukcapil Kota Samarinda melakukan penanganan pengaduan masyarakat dimana setiap pengaduan yang masuk itu diproses dan diselesaikan dengan baik oleh Disdukcapil. Misal berdasarkan data dari hasil penelitian yang dipaparkan oleh peneliti diketahui bahwa pada tahun 2021 saja

jumlah pengaduan masyarakat yang masuk ke Disdukcapil Kota Samarinda berjumlah 4.834 anduan meliputi berbagai jenis, dapat diselesaikan pihak dinas secara keseluruhan atau persentasenya 100%.

Faktor Penghambat Produktivitas Kerja Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda di Era Pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian sebelumnya, beberapa hal yang menjadi hambatan atau kendala produktivitas kerja pegawai Disdukcapil Kota Samarinda dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya di masa pandemi covid-19 adalah sebagai berikut :

1. Pembatasan sosial pelayanan offline mengakibatkan penyelenggaraan tatap muka terbatas ruang dan waktu, serta menerapkan pola kerja baru dengan protokol kesehatan.
2. Tingkat kekhawatiran dan kecemasan pegawai akan ancaman kesehatan yang mengintai setiap saat mempengaruhi semangat bekerja pegawai yang menurun.
3. Kondisi internet yang bermasalah atau maintenance dimana sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis online menjadi terhambat.
4. Apresiasi, kompensasi atau insentif kepada pegawai dinilai masih rendah, pasalnya dengan instansi yang memiliki pekerjaan yang padat ditambah tanggung jawab tambahan juga mencegah penyebaran virus corona di masa pandemi diharapkan memacu motivasi dan produktivitas kerja berupa apresiasi kepada pegawai yang berprestasi.

Penutup

Kesimpulan

Produktivitas Kerja Pegawai Pemerintah di Era Pandemi Covid-19 Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda cukup baik karena tetap menyelenggarakan pelayanan publik dengan sungguh-sungguh pada kondisi yang krisis, kendati demikian masih mengalami beberapa hambatan dalam pelaksanaan.

1. Dari segi kuantitas kerja, Pada masa pandemi, pembatasan sosial berimplikasi kepada layanan yang berbasis *offline* atau tatap muka itu terbatas ruang dan waktu. Hal itu menyebabkan beberapa layanan turun dan mengutamakan pelayanan *online* melalui media *website* dan nomor *whatsapp* resmi dinas. Selanjutnya pada masa pandemi juga ada peningkatan pelayanan di sektor pelayanan akta kematian karena tingginya angka kematian karena virus corona di masa pandemi covid-19.
2. Dari segi kualitas kerja, pegawai Disdukcapil Kota Samarinda telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada, termasuk pelayanan elektronik ditunjang dengan sistem mekanisme prosedur yang mudah, cepat dan transparan. Setiap pegawai telah memiliki kapasitas dan kapabilitas yang mumpuni terhadap bidangnya, status kepegawaian di Disdukcapil Kota Samarinda telah diisi oleh orang yang berpendidikan tinggi dan syarat akan pengalaman yang panjang. Peningkatan kemampuan pegawai

melalui pendidikan dan pelatihan staf hingga pimpinan yang rutin dilakukan oleh dinas.

3. Dari segi ketepatan waktu, para pegawai Disdukcapil Kota Samarinda telah berusaha menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, utamanya pelayanan online senantiasa jangka waktu penyelesaian dalam hitungan menit saja. Respon dan survei kepuasan masyarakat atas watu pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai dinilai tepat waktu dan baik. Hal itu juga dapat dibuktikan dengan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap ketepatan waktu pegawai Disdukcapil Kota samarinda dalam tiga tahun terakhir (2020-2022) mendapatkan mutu pelayanan A dengan kategori sangat baik.
4. Kerjasama pegawai merupakan salah satu kualifikasi pelaksana pelayanan publik yang oleh pihak dinas telah diperhatikan melalui rapat evaluasi kinerja secara rutin untuk meningkatkan koordinasi secara internal dan eksternal. Sikap dan perilaku terhadap penanganan permasalahan melalui pengaduan online melalui *media social*, *website* dan nomor *whatsapp* resmi dinas minimal telah mendapat jaminan jawab dan penjelasan. Kemudian, berdasarkan data status penanganan pengaduan masyarakat Disdukcapil Kota Samarinda tahun 2021 sebanyak 4.834 pengaduan dapat diselesaikan secara keseluruhan atau dengan persentase 100%.

Faktor penghambat produktivitas kerja pegawai pemerintah di era pandemi Covid-19 studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diantaranya adalah kebijakan pembatasan sosial karena virus Covid-19 membuat pelayanan publik secara *offline* menurun. selanjutnya maintenance jaringan menyebabkan pekerjaan terhambat atau terhenti sementara menunggu perbaikan oleh sistem pemerintah pusat. Kemudian tidak semua masyarakat memahami teknologi sehingga pelayanan *online* Disdukcapil Kota Samarinda masih perlu disosialisasikan secara masif kepada masyarakat. Selanjutnya apresiasi kompensasi atau insentif pegawai dinilai masih rendah oleh pihak dinas sehingga berharap ada peningkatan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan oleh penulis dalam penelitian ini, berikut saran-saran sebagai rekomendasi peneliti terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya produktivitas kerja pegawai pemerintah di Disdukcapil Kota Samarinda:

1. Diharapkan pihak Disdukcapil Kota Samarinda dapat memperkuat fungsi pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan bidang kerja lainnya serta inovasi pelayanan administrasi agar dapat merawat dan mendorong produktivitas kerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Diharapkan Pihak Disdukcapil Kota Samarinda dapat meningkatkan jumlah kompensasi atau insentif kepada pegawai guna menumbuhkan semangat dan meningkatkan prestasi pegawai pemerintah dalam bekerja.
3. Diharapkan bagi masyarakat Kota Samarinda agar lebih memahami, menaati dan mencari tahu tentang peraturan atau program terbaru yang diterbitkan oleh pemerintah, misal seperti pelayanan publik berbasis *online*. Selanjutnya dari pihak pemerintah atau dinas dapat melakukan sosialisasi, penyebarluasan serta pendampingan secara langsung kepada masyarakat terkait inovasi pelayanan *online* yang diterbitkan.
4. Penulis menyarankan pihak dinas dapat meningkatkan kualitas internet dengan menambah daya jaringan sendiri dan tidak bergantung pada jaringan internet Diskominfo saja, sehingga masalah gangguan jaringan dapat diatasi jika mengalami gangguan karena telah memiliki jaringan cadangan.
5. Penulis menyarankan pihak dinas dapat memperhatikan tata kelola halaman atau lahan parkir kendaraan di kantor, pasalnya kondisi tempat parkir yang terbilang sempit, banyak masyarakat memarkirkan kendaraanya sampai ke bahu jalan utama sehingga tidak jarang mengganggu lalu lintas jalan umum di wilayahan Disdukcapil Kota Samarinda tersebut. Oleh karena itu disarankan dapat memperluas lahan parkir atau menambah kawasan parkir.

Daftar Pustaka

- Fauzi, H. 2019. Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UMKM Provinsi Kalimantan Timur. *Ejournal Administrasi Publik, FISIP UNMUL*, Volume 7 (Nomor 2), 6781-6793. Diunduh dari [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/07/Jurnal%20FIX%201.2%20\(07-10-19-02-59-05\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/07/Jurnal%20FIX%201.2%20(07-10-19-02-59-05).pdf)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/09/M.PAN/5/2007 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. London: Sage Publication, Inc.
- Morlian, A. 2016. Peran Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal AKP*, Volume 6 (Nomor 1), 18-27. Diunduh dari <https://media.neliti.com/media/publications/72118-ID-peranan-koordinasi-terhadap-produktivita.pdf>
- Saleh, A. M. 2010. *Paradigma Pelayanan Publik*. Erlangga.
- Saleh, A. R. 2018. Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT INKO JAVA SEMARANG. *Jurnal Stieama*. Volume 11, No.21. Diunduh dari <https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/download/160/152>

- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak, D. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sunyoto, D. 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian) (Cetakan 1)*. CAPS (Center Of Academic Publishing Service)
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Syarfi, W., & Alwi. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. IPDN Press Jatinangor.
- Wijayanti, M. 2014. Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Administrasi Negara. Fisip. UNRI*, Volume 2 (Nomor 1), 1-12. Diunduh dari <https://media.neliti.com/media/publications/31764-ID-produktivitas-kerja-pegawai-negeri-sipil-pada-badan-kepegawaian-daerah-bkd-kabup.pdf>
- Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada. Edisi Ke 3, Cetakan 1.