



**KINERJA PEGAWAI UNIT KERJA LAYANAN (UKL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**Azrina Putri<sup>1(a)</sup>, Adil Mubarak<sup>2(b)</sup>**

<sup>1</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>2</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>a</sup>*azrinaputri4@gmail.com, <sup>b</sup>adilmubarak08@yahoo.co.id*

**ABSTRACT** – *The purpose of this study was to determine the performance of the Employment Service Unit (UKL) of the Population and Civil Registry Service in population administration services in the South Coastal District. This research is a qualitative research using descriptive method. The informant of this research was determined by the purpose sampling technique, accompanied by Kassubag. General and Civil Service Office of Population and Civil Registration, Kasi. Collaboration and Service Innovation in the Population and Civil Registration Service of Pesisir Selatan Regency, Head of Service Work Unit (UKL) of Bayang sub-district, IV Jurai sub-district and Koto XI Tarusan sub-district, as well as the people who take care of population administration. Data collection techniques were carried out by means of observations, interviews and documentation studies. To test the validity of the data used source triangulation techniques. The results showed that the performance of the Service Work Unit (UKL) employees in population administration services in the South Coastal District in practice was still poor, namely in aspects of ability and expertise, knowledge, work design, personality, and work environment. There are factors that affect the performance of the Service Work Unit (UKL) employees, as well as the efforts made to improve the performance of the Service Work Unit (UKL) employees.*

**Keywords :** *Employee Performance, Service, Population Administration*

**Corresponding author.** Email. *azrinaputri4@gmail.com, adilmubarak08@yahoo.co.id*

**How to cite this article.** Putri. A & Mubarak. A. (2019). Kinerja Pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume 1 (3), Hal. 121-129.

<http://jmiap.pjj.unp.ac.id>

ISSN : 2684-818X (Online), ISSN : 2338-7378 (Print)

Copyright©2019. Published by Pusat Kajian-Pemberdayaan dan Pelayanan Masyarakat (PK-P2M) FIS UNP Padang

## PENDAHULUAN

Birokrasi pemerintah hingga saat ini masih diyakini sebagai ujung tombak pelaksana proses kebijakan atau program-program kerakyatan, terlebih dalam proses implementasi program karena secara legal formal jelas sekali bahwa konstitusi menjadi payung hukum yang sangat kuat bagi birokrasi untuk secara leluasa bekerja dan beraktifitas dalam proses kongkritisasi program-program yang ada. Birokrasi merupakan bentuk pemerintah dalam arti tersempit, artinya birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat untuk melakukan fungsi-fungsi birokrasi pemerintahan dalam pelayanan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan masyarakat baik pelayanan public maupun layanan civil.(Adil Mubarak, 2012).

Kinerja adalah suatu hasil yang diperoleh seseorang secara keseluruhan selama pekerjaan itu berlangsung dengan melihat dari berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan telah disetujui bersama dan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Pada masa sekarang ini kinerja aparatur birokrasi publik menjadi hal yang sering menjadi perbincangan di tengah masyarakat. Masyarakat menganggap aparatur birokrasi pada saat ini masih belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi terhadap masyarakat, terutama dari aspek pelayanan, transparansi, efisiensi dan efektifitas. Mengenai informasi kinerja aparatur birokrasi dan faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur birokrasi sangat penting untuk diketahui, supaya pengukuran kinerja aparat birokrasi bisa dilihat sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang diberikan kepada aparatur birokrasi tersebut. Maka dari itu evaluasi kinerja merupakan suatu interpretasi keberhasilan

dan kegagalan pencapaian kinerja aparatur birokrasi.

Dalam kinerja suatu instansi atau perusahaan pelayanan yang baik sangat berkaitan erat terhadap pencapaian tujuan dari instansi atau perusahaan tersebut. Pada konteks pengembangan sumber daya manusia apabila karyawan itu melakukan kinerja dengan baik maka akan menghasilkan pekerjaan yang baik juga bagi karyawan itu sendiri maupun instansi atau perusahaannya dan tujuan dari instansi atau perusahaan itu akan tercapai.

Berdasarkan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Keliling Administrasi Kependudukan bahwa dalam rangka mempercepat dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat/ penduduk merupakan urusan wajib bagi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan, dan peristiwa penting yang terjadi di Kabupaten Pesisir Selatan, maka perlu dilakukan percepatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat/ penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, pada saat ini sudah melakukan kemudahan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat dengan dibentuk nya Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Unit Kerja Layanan (UKL) adalah Unit Kerja Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan yang berkedudukan di setiap Kecamatan. Namun, pada praktiknya kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) dalam pelayanan administrasi kependudukan masih ada kekurangan dari berbagai aspek. Berdasarkan permasalahan inilah penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Pertama, bagaimana kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan. Kedua, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Kinerja Pegawai

Sinambela (2011) Kinerja pegawai adalah kemampuan dari seorang pegawai untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan dengan skill tertentu. Sehubungan dengan hal tersebut kinerja juga dapat dipahami sebagai hasil evaluasi terhadap suatu pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh seorang pegawai dibandingkan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan bersama. Konsep tersebut menjelaskan bahwa faktor kinerja pegawai sangat penting, karena dengan kinerja tersebut akan diperoleh bagaimana kemampuan seorang pegawai dalam melakukan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu maka perlu adanya kriteria tertentu yang telah ditetapkan secara bersama-sama. Unsur-unsur yang digunakan dalam penilaian kinerja menurut Hasibuan dalam Lubis (2018: 4) adalah :

- 1) Prestasi kerja, yaitu hasil dari penilaian kerja yang dilihat dari kualitas serta kuantitas dari karyawan.
- 2) Kedisiplinan, yaitu penilaian sikap karyawan dalam mentaati peraturan yang telah ditetapkan dan melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan yang telah diarahkan oleh pimpinan.
- 3) Kreatifitas, yaitu penilaian kemampuan karyawan dalam memunculkan ide-ide baru untuk mengerjakan pekerjaannya sehingga dapat lebih efektif dan efisien.
- 4) Kerjasama, yaitu penilaian sikap karyawan ikut serta dan bekerjasama dengan sesama karyawan atau pimpinan di dalam maupun di luar dari pekerjaan.
- 5) Kecakapan, yaitu penilaian menyatukan berbagai macam

komponen yang ada dalam mengambil keputusan dan dalam situasi manajemen.

- 6) Tanggung jawab, yaitu penilaian dari sikap karyawan dalam mempertanggung jawabkan keputusannya, pekerjaannya, dan hasil dari pekerjaan tersebut serta sarana dan prasarana yang dipakainya.

Indikator kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson dalam Salbiyah dan Budi (2017) adalah sebagai berikut :

- 1) Kuantitas; Kuantitas dapat diukur dari kemampuan karyawan terhadap jumlah kegiatan yang diberikan kepadanya beserta hasil dari kinerja karyawan.
- 2) Kualitas; Kualitas kerja dapat diukur dari kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki karyawan.
- 3) Keandalan; Keandalan adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan arahan yang diberikan pimpinan, dengan pelayanan yang tepat dan benar.
- 4) Kehadiran; Kehadiran adalah sikap karyawan untuk disiplin dalam masuk kerja sesuai dengan aturan.
- 5) Kemampuan bekerja sama; Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang pekerja untuk melakukan pekerjaan bersama oranglain dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditentukan.

### Konsep Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011) pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memenuhi kehendak masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hakikat negara (birokrat pemerintah) bertujuan untuk melayani masyarakat demi

meningkatkan kesejahteraan. Pelayanan diberikan bukan secara individu namun kepada berbagai kepentingan yang diinginkan masyarakat, contohnya pelayanan kesehatan, pemenuhan sarana dan prasarana umum, dan sebagainya.

Menurut Sinambela (2011) secara teoritis tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut perlu kualitas pelayanan yang mencerminkan :

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang dapat diketahui oleh semua golongan masyarakat.
- 2) Akuntabilitas, merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai peratran yang ada.
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan keahlian pemberi dan penerima pelayanan agar pelayanan tersebut efektif dan efisien.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang membutuhkan keikutsertaan masyarakat dalam menentukan keinginan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam aspek apapun.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pelayan publik dengan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Tujuannya adalah menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diamati secara langsung dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis berbentuk naratif. Metode ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini dilakukan

di Kabupaten Pesisir Selatan. Pemilihan informan, menggunakan teknik purposive sampling yakni pihak-pihak yang memiliki informasi sesuai kebutuhan peneliti, diantaranya Kassubag. Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kasi. Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Unit Kerja Layanan (UKL) kecamatan Bayang, kecamatan IV Jurai, dan kecamatan Koto XI Tarusan, serta masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yang diambil langsung melalui proses wawancara dan observasi ke lapangan, serta dari sumber bacaan, berita dan dan Perbup Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017. Teknik untuk menguji keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yakni mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian dianalisis dengan cara mereduksi data, penyajian data serta menarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesisir Selatan**

Dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, di butuhkan kinerja yang baik bagi para pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) ini untuk melakukan pekerjaannya. Untuk itu dalam kinerja pegawai tersebut terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja, dan upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja tersebut.

Mengacu pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang dikemukakan oleh Kasmir yang menyatakan bahwa dalam kenyataannya tidak semua kinerja pegawai dalam keadaan yang diharapkan oleh pegawai itu sendiri maupun dari organisasi, faktor-faktor

tersebut adalah sebagai berikut: Kemampuan dan Keahlian, Pengetahuan, Kepribadian, Rancangan Kerja, dan Lingkungan Kerja. Dan upaya yang dilakukan untuk peningkatan kinerja pegawai, adalah sebagai berikut : Disiplin, Pendidikan dan Latihan, dan Suasana Kerja.

**a) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

**1) Kemampuan dan Keahlian**

Pada dasarnya sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Kasmir bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah

kemampuan dan keahlian.

Kemampuan atau *skillyang* dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Semakin pegawai memiliki skill dan keahlian maka dapat menghasilkan pekerjaan yang diinginkan.

Pada Unit Kerja Layanan (UKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan tingkat kemampuan dan keahlian aparatur di Kecamatan masih dikatakan rendah terkait pekerjaan masing-masing pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) tersebut walaupun Dinas sudah melakukan bimbingan teknis secara langsung ke Unit Kerja Layanan (UKL).

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa walaupun Dinas sudah melakukan tinjauan langsung ke Unit Kerja Layanan (UKL) untuk memberikan bimbingan teknis, masih ada beberapa pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) yang belum menguasai pekerjaannya, dengan begitu kemampuan dan keahlian pegawai tersebut masih kurang dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaan belum

dengan baik dan benar sesuai dengan yang telah ditetapkan.

**2) Pengetahuan**

Pengetahuan dalam bekerja sangat dibutuhkan dalam suatu pekerjaan, seperti yang dijelaskan oleh Kasmir pegawai yang mempunyai pengetahuan dalam pekerjaan dengan baik maka akan memberikan hasil yang terbaik. Maka dari itu sangat diharuskan bagi seorang pegawai untuk memiliki pengetahuan yang baik, supaya menghasilkan pekerjaan yang baik pula. Berdasarkan temuan dilapangan bahwa pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) di Kabupaten Pesisir Selatan masih ada yang belum menguasai pengetahuan mengenai dokumen kependudukan ini.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tidak semua pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) memiliki tingkat pengetahuan yang baik, yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan kadang masih terganggu dan butuh waktu lama dalam pelayanan masyarakat. Hal itu disebabkan karena tingkat pemahaman dan pendidikan seseorang yang berbeda-beda.

**3) Rancangan Kerja**

Dalam memulai suatu pekerjaan diperlukan suatu rancangan pekerjaan.

Rancangan pekerjaan merupakan fungsi dasar dari manajemen SDM dan hal-hal yang berhubungan dengan dasar, metode, kaitan dengan pekerjaan dalam pemenuhan kebutuhan teknologi dan organisasi sesuai dengan keperluan sosial dan perorangan dari pe

milik pekerjaan. Dalam penelitian pelayanan Administrasi Kependudukan masih tertanggu disebabkan oleh keterlambatan blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang di datangkan dari Pusat. Dan gangguan jaringan komunikasi data tidak terjadi di tempat penelitian yang peneliti lakukan, hal tersebut terjadi hanya di Kecamatan yang masih menggunakan jaringan GSM seperti Kecamatan Ranah 4 Hulu Tapan, Lunang Silaut, dan Air Pura.

Menurut Kasmir (2016) rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan hal yang didapatkan dilapangan masih ada masalah yang terjadi di Unit Kerja Layanan (UKL) dalam melakukan rancangan pekerjaan.

#### 4) Kepribadian

Dalam kehidupan pastinya seseorang mempunyai kepribadian yang berbeda-beda. Kepribadian merupakan kombinasi karakteristik atau kualitas seperti seperangkat perilaku, kognisi, dan pola emosional yang membentuk karakter khas individu. Dalam bekerja seorang pegawai apalagi pegawai pemerintahan yang melayani masyarakat, maka pegawai tersebut seharusnya memiliki kepribadian yang baik. Dan pada Unit Kerja Layanan (UKL) Kabupaten Pesisir Selatan masih ada juga pegawai yang mempunyai kepribadian yang kurang baik.

Dalam penelitian ini dalam pelayanan aparatur pemerintahan atau pegawai pemerintahan seharusnya melakukan pelayanan prima terhadap masyarakat. Pelayanan prima yaitu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Untuk itu di harapkan agar pegawai pemerintah harus memiliki kepribadian yang baik dalam melayani masyarakat dan ketepatan waktu dalam bekerja sesuai aturan yang telah ditetapkan.

#### 5) Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja sebagaimana dijelaskan oleh Kasmir (2016) merupakan keadaan di tempat kerja. Lingkungan kerja bisa berupa ruangan, layout, saranadanprasarana. Untuk itu dalam sebuah kantor dibutuhkan ruangan yang nyaman, tertata rapi, bersih, dan indah. Berdasarkan temuan dilapangan, kantor Unit Kerja Layanan (UKL) belum dikatakan bagus.

Suatu perusahaan atau kantor dibutuhkan lingkungan kerja dengan suasana yang baik dan nyaman, baik dari segi ruangan maupun orang-orang disekitar. Namun setelah dilakukan penelitian, masih ada kekurangan sarana penunjang terciptanya lingkungan kerja yang baik dan nyaman.

#### b) Upaya Peningkatan Kinerja

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dalam peningkatan kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) yaitu dalam bentuk :

1) Disiplin

Disiplin merupakan ketaatan atas aturan yang ditetapkan pimpinan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, yang keduanya lahir dari kebiasaan secara terus menerus dan berkesinambungan. Kebiasaan berdisiplin melahirkan sikap yang senantiasa menghargai waktu dan pekerjaannya dan wujud akhirnya adalah meningkatkan kinerja.

Dan sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa masih ada pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) yang kurang disiplin, baik dari segi waktu maupun perilaku terhadap masyarakat. Dalam pelayanan masyarakat seharusnya para aparat pemerintah yang bekerja dibidang pelayanan harus memiliki sifat atau kepribadian yang baik dan ramah terhadap masyarakat dan juga harus memiliki disiplin yang tinggi dari segi waktu sebagaimana aturan yang telah berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas apabila ada pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) yang kurang mentaati aturan, baik dari segi waktu maupun perbuatan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan turun langsung ke Unit Kerja Layanan tersebut dan menindak lanjuti hal tersebut. Karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah aparat pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, apabila pelayanan dilakukan dengan baik sesuai aturannya maka kinerja pegawai tersebut juga akan baik dan sebaliknya.

2) Pendidikan dan Latihan

Untuk meningkatkan kinerja pegawai Pendidikan dan Latihan perlu dilakukan, karena dengan pendidikan dan latihan akan

meningkatkan kualitas sumber daya aparatur. Pendidikan dan Latihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan aparatur pemerintahan sebagai syarat jabatan dan tugasnya. Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas bahwa tingkat pengetahuan dan kemampuan pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) masih ada yang dikatakan rendah. Untuk itu perlu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pendidikan dan latihan supaya kinerja menjadi lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat diungkapkan bahwa apabila pada Unit Kerja Layanan (UKL) terdapat pegawai yang masih kurang dan membutuhkan bimbingan teknis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan turun langsung untuk melakukan bimbingan ke Unit Kerja Layanan (UKL) tersebut.

3) Suasana Kerja

Dalam sebuah organisasi pemerintahan suasana kerja yang baik sangat dibutuhkan supaya pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih menyenangkan. Pada penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa Unit Kerja Layanan (UKL) yang masih kekurangan fasilitas pendukung kantor Unit Kerja Layanan (UKL). Dan upaya yang dilakukan Unit Kerja Layanan (UKL) terhadap kekurangan fasilitas pendukung bagi kantor Unit Kerja Layanan (UKL) yaitu pelaporan hal-hal tersebut ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan untuk di penuhi kekurangan fasilitas tersebut. Menurut Gukguk, J.R, Pareke, J.S & Nasution dalam Rizal (2017), suasana kerja berpengaruh dalam melaksanakan tugas dan

kegiatan pegawai setiap hari. Suasana kerja yang kondusif akan mempengaruhi produktifitas kinerja.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- 1) Kinerja Pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan dalam praktiknya kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) masih kurang baik, adapun faktor yang mempengaruhi kinerja Unit Kerja Layanan (UKL) tersebut yaitu pada aspek, kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, dan lingkungan kerja.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kinerja Unit Kerja Layanan (UKL) Kabupaten Pesisir Selatan yaitu: Pertama, kemampuan dan keahlian, pada Unit Kerja Layanan masih dikatakan kurang karena masih ada pegawai yang kurang mempunyai kemampuan ataupun skill dalam pekerjaannya yang membuat kinerja dari Unit Kerja Layanan (UKL) ini masih belum maksimal. Kedua, pengetahuan pada Unit Kerja Layanan (UKL) di Kabupaten Pesisir Selatan masih ada pegawai yang kurang memahami pekerjaannya. Ketiga, kepribadian pada Unit Kerja Layanan (UKL) juga masih ada pegawai yang kurang disiplin baik dari segi waktu maupun perilaku. Keempat, rancangan kerja juga masih kurang dalam hal jaringan komunikasi data dan kurang koordinasi antara pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) dan Dinas. Kelima, lingkungan kerja dalam hal ini adalah sarana dan prasarana untuk Unit Kerja Layanan (UKL).

- 3) Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kinerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) yaitu dengan meningkatkan disiplin kerja pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) dengan turun langsung ke Unit Kerja Layanan (UKL) apabila ada laporan ke Dinas tentang tidak baiknya pelayanan pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) baik dari segi perilaku ataupun waktu, meningkatkan pendidikan dan latihan kepada pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) dengan cara memberikan bimbingan teknis secara rutin ke Unit Kerja Layanan (UKL) yang dilakukan oleh Dinas, serta meningkatkan suasana kerja pada Unit Kerja Layanan (UKL) dengan cara memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh Unit Kerja Layanan (UKL).

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adil Mubarak. (2012). Model Implementasi Program dalam Upaya Pencapaian Sasaran MDGs 2015 ( Strategi Bagi Birokrasi Sebagai Ujung Tombak Implementasi 8 sasaran MDGs). *Repository.Ut.Ac.Id*. <http://repository.ut.ac.id/2402/1/fisip/201206.pdf>
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rizal dan Pasigai. 2017. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai*

*Pada Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Sulawesi Selatan. Jurnal Economic Volume 5 Nomor 2 Desember 2017.*

Salbiyah dan Mahardhika. 2017. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya Tahun 2016*. Jurnal Balance, Vol. XIV No.2, Juli 2017.

Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Keliling Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Unit Kerja Layanan.