

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DINAS DUKCAPIL KABUPATEN KEPULAUAN
ARU BERDASARKAN TEORI RESOURCES ALLOCATION MODELS/ JOBS
CHARACTERISTIC MODEL (HACKMAN AND GREG R OLDHAM, 1976)**

Dosen Pengampu :

Intan Fitri Meutia, S.A.N.,M. A., Ph.D.



Oleh :

Bima Pamungkas (2356041009)

MANDIRI A

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2024

I. PENDAHULUAN

1.1 Introduction

Kabupaten Kepulauan Aru termasuk wilayah 3T, karena berdasarkan Peraturan Kepala Badan Nasional Pengelola Perbatasan Nomor 3 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Sekretariat Tetap Badan Pengelola Perbatasan tahun 2020-2024 menetapkan satu (1) kabupaten sebagai pusat kegiatan strategis nasional (PKSN) dan dua puluh delapan (28) kecamatan sebagai lokasi prioritas (LOKPRI) dan sembilan (9) pulau sebagai pulau kecil terluar (PPKT) yang masuk dalam program pengelolaan batas wilayah negara dan kawasan perbatasan tahun 2020-2024. tentang Rencana Tata Ruang Kawasan Perbatasanab Negara.

Kualitas layanan publik merupakan layanan yang diberikan pemerintah / Negara pada seluruh masyarakat dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari. Pencatatan sipil merupakan salah satu intansi pemerintah yang melayani masyarakat terkait dengan catatan sipil. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari fungsi pemerintahan yang memastikan hak-hak sipil dan akses terhadap layanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kepulauan Aru bertanggung jawab untuk menyediakan layanan ini di wilayahnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru, Provinsi Maluku adalah salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pada tiap tahun banyak masyarakat yang mengurus surat-surat yang diperlukan dan mendaftarkan diri untuk membuat KTP (Kartu Tanda Penduduk), akta nikah, akta kelahiran, dan akta kematian maupun KK (Kartu keluarga) yang dimana setiap anggota masyarakat wajib mendaftarkan itu semua di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru. Fokus analisis ini adalah Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Aru, yang merupakan wilayah dengan tantangan tersendiri karena karakteristik geografisnya sebagai kepulauan yang tersebar. Dengan menggunakan teori Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models oleh Hackman dan Oldham (1976), analisis ini mengevaluasi efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kepulauan Aru.

1.2 Pelayanan Publik yang diberikan

Pelayanan Publik yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Aru menyediakan layanan administrasi kependudukan sebagai berikut:

1. Penerbitan Akta Kelahiran : Layanan untuk mencatat kelahiran dan mengeluarkan akta kelahiran.
2. Penerbitan Akta Kematian : Layanan untuk mencatat kematian dan mengeluarkan akta kematian.
3. Penerbitan Akta Pernikahan dan Perceraian : Layanan pencatatan pernikahan dan perceraian.
4. Pembuatan KTP Elektronik (KTP-el) : Penerbitan dan pembaruan KTP-el.
5. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) : Penerbitan dan pembaruan KK.
6. Pencatatan Pindah Datang : Pengurusan dokumen kepindahan masuk dan keluar wilayah

II. PEMBAHASAN

2.1 Analysis

Teori Resources Allocation Models/Jobs Characteristic Models oleh Hackman dan Oldham (1976) mengidentifikasi lima dimensi utama pekerjaan yang mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai variasi tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik.

2.1.1. Variasi Tugas

Variasi tugas (skill variety) merupakan sejauh apa pekerjaan membutuhkan individu karyawan yang mampu menyelesaikan berbagai tugas yang menuntut karyawan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang berbeda dalam tingkat yang tinggi. Variasi tugas di Disdukcapil Kepulauan Aru tinggi, mengingat pegawai harus mengelola berbagai jenis layanan administrasi mulai dari akta kelahiran hingga KTP. Variasi ini membantu mengurangi kebosanan dan meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pekerjaannya. Variasi tugas ini menuntut fleksibilitas dari karyawan Disdukcapil dalam menangani berbagai jenis pekerjaan. Karyawan yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan tugas dan situasi mungkin akan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka.

2.1.2. Identitas Tugas

Identitas tugas (task identity) merupakan suatu pekerjaan yang mengharuskan penyelesaian dari seluruh proses bagian pekerjaan oleh seorang individu karyawan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Identitas tugas di Disdukcapil Kepulauan Aru jelas karena setiap layanan yang diberikan, seperti penerbitan akta atau KTP, dilakukan secara menyeluruh oleh tim yang sama. Ini memberikan rasa pencapaian kepada pegawai karena mereka bisa melihat hasil konkret dari pekerjaan mereka. Memahami identitas tugas mereka dapat membantu karyawan Disdukcapil menyadari pentingnya peran mereka dalam menyediakan layanan publik yang krusial bagi masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan motivasi intrinsik dan komitmen terhadap pekerjaan.

2.1.3. Signifikan Tugas

Signifikan tugas (task significance) merupakan kondisi dimana hasil dari sebuah pekerjaan seorang individu berpengaruh substansial dalam kehidupan atau pekerjaan individu lain. Tugas di Disdukcapil Kepulauan Aru sangat signifikan karena layanan yang mereka sediakan berdampak langsung pada hak-hak sipil warga. Misalnya, memiliki KTP adalah prasyarat untuk mengakses banyak layanan publik lainnya. Ini meningkatkan motivasi intrinsik pegawai

karena mereka merasa pekerjaan mereka penting bagi kesejahteraan masyarakat. Mengetahui signifikansi tugas mereka dapat membantu karyawan Disdukcapil merasa bahwa pekerjaan mereka memiliki dampak yang nyata dan positif bagi masyarakat dan negara. Hal ini dapat meningkatkan rasa bangga dan kepuasan kerja mereka.

2.1.4. Otonomi

Otonomi (autonomy) adalah kondisi dimana suatu pekerjaan memberikan kebebasan, kemerdekaan serta keleluasaan yang substansial untuk karyawan dalam merancaang pekerjaan dan menentukan langkah-langkah yang akan digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Otonomi di Disdukcapil Kepulauan Aru cukup tinggi. Pegawai memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan operasional dalam pengurusan dokumen dan layanan yang mereka berikan. Otonomi ini meningkatkan rasa tanggung jawab dan kepemilikan atas pekerjaan mereka. Memberikan tingkat otonomi yang tepat kepada karyawan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi intrinsik. Namun, perlu juga diperhatikan bahwa otonomi yang berlebihan tanpa panduan yang cukup dapat menyebabkan kebingungan atau keputusan yang tidak tepat.

2.1.5. Umpan Balik

Umpan balik (feedback) merupakan kondisi dimana aktivitas kerja membuat seseorang individu karyawan memperoleh pengetahuan secara langsung dapat mengevaluasi mengenai keefektifan kerjanya. Umpan balik di Disdukcapil Kepulauan Aru diperoleh melalui evaluasi kinerja dan langsung dari masyarakat yang menerima layanan. Umpan balik ini penting untuk memperbaiki layanan dan memberikan penghargaan atas kerja keras pegawai. Menciptakan mekanisme yang efektif untuk memberikan umpan balik dan mendorong budaya penerimaan terhadap umpan balik dapat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan Disdukcapil.

Melalui analisis ini, bahwa penerapan Teori Resources Allocation Models dapat memberikan wawasan yang berharga tentang karakteristik pekerjaan dan pengaruhnya terhadap motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Aru. Dengan memahami variasi tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik, dapat diidentifikasi area-area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Aru telah berhasil menyediakan layanan administrasi kependudukan yang beragam, termasuk penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan dan perceraian, KTP elektronik, Kartu Keluarga, serta pencatatan pindah datang. Dimensi-dimensi penting dalam Teori Resources Allocation Models, seperti variasi tugas, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik, dapat diaplikasikan dalam konteks Disdukcapil, memberikan wawasan yang berharga tentang efektivitas layanan publik.

Variasi tugas yang tinggi memungkinkan pegawai Disdukcapil untuk terlibat dalam berbagai jenis pekerjaan, mengurangi kebosanan, dan meningkatkan keterlibatan. Identitas tugas yang jelas memungkinkan pegawai melihat hasil konkret dari pekerjaan mereka, meningkatkan motivasi intrinsik dan komitmen terhadap pekerjaan. Signifikansi tugas yang tinggi membuat pegawai merasa bahwa pekerjaan mereka memiliki dampak positif yang besar pada masyarakat. Otonomi yang cukup memberikan karyawan tanggung jawab dan kepemilikan atas pekerjaan mereka, sementara umpan balik yang efektif membantu memperbaiki layanan dan meningkatkan kinerja.

Dengan memahami karakteristik ini, dapat diidentifikasi area-area yang perlu perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat variasi tugas, identitas tugas yang jelas, signifikansi tugas yang dipahami, otonomi yang seimbang, dan mekanisme umpan balik yang efektif akan membantu Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Aru terus meningkatkan pelayanan publiknya secara berkelanjutan.

Referensi

- Ashari, S. S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 342-344.
- Cheche, M. M. (2021). Revisiting the Hackman and Oldham Job Characteristics Model and Herzberg's Two Factor Theory: Propositions on How to Make Job Enrichment Effective in Today's Organizations. *European Journal of Business and Management Research*, 3-5.
- Dewi Maharani, T. (2019). *Manajemen publik : sebuah analisis kritis dan praktis dalam perspektif ilmu manajemen kinerja dan pelayanan publik / penulis*. Serang : AA Rizky .
- Dita Irbah Rafi, F. P. (2024). UPAYA PENINGKATAN MOTIVASI PEGAWAI: PEMBERIAN INSENTIF KEPADA ASN DAERAH 3T (TERTINGGAL, TERDEPAN, DAN TERLUAR) DI INDONESIA. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 82-85.
- Erna. (2019). *Pemberdayaan aparatur dan pelayanan publik*. Banguntapan: K-Media.
- Irawati Nur, A. A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Economics and Digital Business Review*, 56-66.
- Laan, R. (2019). *Manajemen sumber daya manusia (SDM) & pelayanan publik : analisis hard & soft approach terhadap kinerja pegawai* . Malang: Intelegensia Media.
- Merry Lusiana, Y. U. (2019). *Buku Pedoman Pengembangan Pencatatan sipil dan Statistik Hayati (PS2H) untuk Kabupaten Kota/ penyusun*. jakarta: Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Rumahlewang, Y. E. (2024). PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN ARU. *Soetomo Management Review*, 426-427 .
- Sarmini, A. (2019). *Kualitas pelayanan publik : (konsep, dimensi, dan strategi)* . Surabaya: CV. Cipta Media Edukasi.