



## **ANALISIS BEBAN KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMPANG**

**Dewi Badzlina<sup>1</sup>, Anggraeny Puspaningtyas<sup>2</sup>, Yusuf Hariyoko<sup>3</sup>**

[dewibadzlina@gmail.com](mailto:dewibadzlina@gmail.com)<sup>1</sup>, [anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sampang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan berbasis data yang akurat. Namun, pertumbuhan jumlah penduduk, perubahan regulasi, serta perkembangan teknologi telah memberikan tekanan yang cukup besar terhadap kinerja ASN dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai beban kerja ASN. Fokus penelitian diarahkan pada sembilan indikator analisis beban kerja, yaitu: norma waktu, volume kerja, jam kerja efektif, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja, kemandirian, dan komitmen kerja. Setiap indikator dianalisis berdasarkan persepsi ASN dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN di Dispendukcapil Kabupaten Sampang mengalami beban kerja yang cukup tinggi, terutama disebabkan oleh ketimpangan antara jumlah pegawai dengan volume pelayanan yang harus diberikan, keterbatasan teknologi informasi, dan kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, masih ditemui kendala dalam hal efektivitas koordinasi lintas instansi serta hambatan struktural yang berdampak pada efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap beban kerja ASN secara berkala, peningkatan kapasitas dan kompetensi ASN melalui pelatihan teknis dan manajerial, serta penguatan sistem informasi pelayanan publik berbasis digital agar pelayanan dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan transparan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perumusan kebijakan perbaikan kinerja ASN serta optimalisasi pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Aparatur Sipil Negara, Dispendukcapil, Pelayanan Kependudukan, Kabupaten Sampang, Kualitas Pelayanan Publik.

### **Abstract**

*This study aims to analyze the workload of Civil Servants (ASN) in delivering population administration and civil registration services in Sampang Regency. The Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) plays a vital role in ensuring the accuracy and reliability of demographic data, which is essential for regional development planning. However, rapid population growth, regulatory changes, and evolving technology have significantly impacted the performance and workload of civil servants in this sector. This research employs a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation to obtain a comprehensive understanding of the workload dynamics experienced by*

*civil servants. The analysis focuses on nine workload indicators: time norms, work volume, effective working hours, work quality, work quantity, punctuality, work effectiveness, independence, and work commitment. These indicators are examined based on the perspectives of both civil servants and the public as service recipients. The findings reveal that ASN at Dispendukcapil Sampang are experiencing a high level of workload, largely due to the imbalance between the number of employees and the service demands, suboptimal use of information technology, and limited public awareness regarding administrative procedures. Additionally, coordination challenges among institutions and structural limitations further hinder the efficiency of public services. The study recommends periodic evaluations of workload conditions, capacity building programs to enhance technical and managerial skills among civil servants, and the development of integrated digital public service systems. These efforts aim to ensure that services are delivered swiftly, accurately, and transparently. This research is expected to contribute to the formulation of policies that improve ASN performance and enhance the quality of public services, particularly in the area of population administration.*

**Keywords:** *Workload, Civil Servants, Dispendukcapil, Population Services, Sampang Regency, Public Service Quality.*

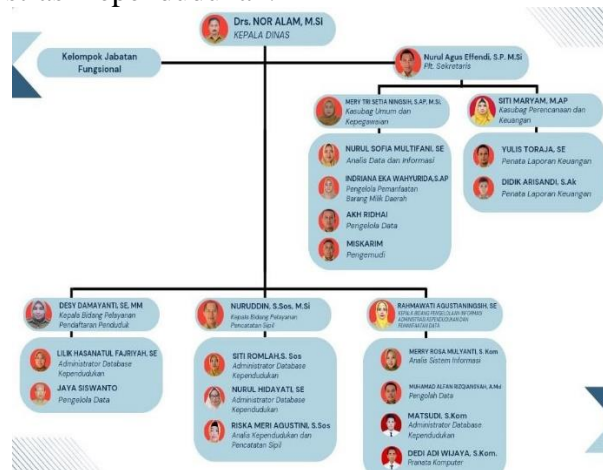
## **PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, sebagai ujung tombak dalam pelayanan administrasi kependudukan, memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan daerah. Lembaga ini bertanggung jawab atas pembuatan dan pengelolaan berbagai dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk (KTP), dan dokumen kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen ini tidak hanya menjadi identitas formal bagi setiap individu, tetapi juga menjadi syarat penting dalam berbagai urusan pemerintahan dan non-pemerintahan. Seiring dengan pertumbuhan penduduk Kabupaten Sampang yang dinamis, disertai dengan kompleksitas permasalahan sosial yang semakin meningkat, beban kerja di Dispendukcapil mengalami peningkatan yang signifikan. Pertumbuhan penduduk yang pesat berdampak langsung pada meningkatnya permintaan akan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, dinamika sosial seperti urbanisasi, migrasi, dan perubahan struktur keluarga juga ikut berkontribusi terhadap kompleksitas tugas yang harus dihadapi oleh Dispendukcapil. (Abdura hman et al. 2021)

Dengan banyaknya persoalan yang dihadapi masyarakat dan harus mendapatkan pelayanan dengan baik, maka Dispendukcapil berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai inovasi dan penerapan teknologi informasi, guna mempercepat proses dan mempermudah akses bagi masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, Dispendukcapil juga berkolaborasi dengan berbagai instansi terkait untuk memastikan akurasi dan keandalan data kependudukan, yang sangat penting bagi perencanaan pembangunan daerah yang berbasis data. Dengan langkah-langkah kolaboratif tersebut, Dispendukcapil berupaya untuk mengintegrasikan data dari berbagai sumber, sehingga menghasilkan informasi yang komprehensif dan dapat diandalkan. Kolaborasi ini meliputi kerjasama dengan instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, serta sektor swasta, guna menciptakan sinergi dalam pengumpulan dan pengolahan data. (Ihsan, Afifudin, and Suyeno 2023) Melalui upaya ini, Dispendukcapil tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan, tetapi juga berperan aktif dalam analisis dan pemetaan kebutuhan masyarakat. Dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas, keberadaan Dispendukcapil menjadi krusial dalam mendukung kebijakan pembangunan yang berbasis pada data yang valid dan relevan.

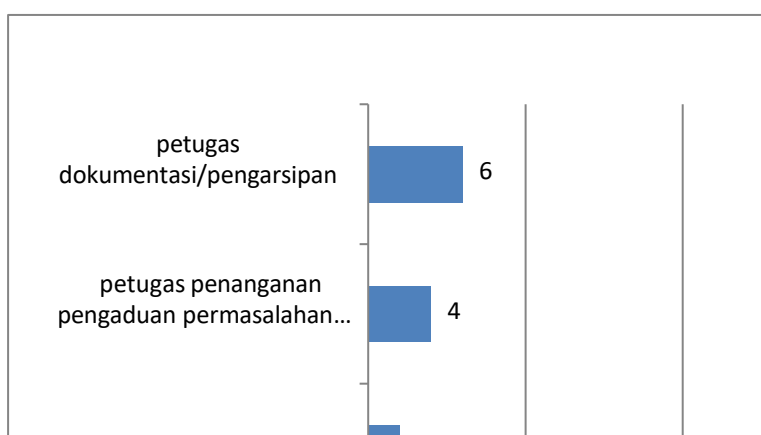
Hal ini juga menunjukkan bahwa Dispendukcapil memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam menciptakan masyarakat yang lebih terencana, terstruktur, dan berdaya

saing. Dengan data yang akurat, pemerintah daerah dapat merumuskan kebijakan yang tepat sasaran, serta mengalokasikan sumber daya secara efisien untuk berbagai program pembangunan. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak untuk terus mendukung dan memperkuat peran Dispendukcapil sebagai mitra strategis dalam upaya mewujudkan visi pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu mengatur hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan, system informasi dan administrasi kependudukan, perlindungan data pribadi penduduk, sanksi administrative dan sanksi pidana terkait administrasi kependudukan.



**Gambar 1.** Rangkaian Struktur organisasi Dispendukcapil Sampang  
*Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Kapasitas kerja pegawai Dispendukcapil dapat dilihat dari berbagai aspek, baik secara individu maupun kolektif. Secara individu, setiap pegawai memiliki kompetensi, keterampilan, dan pengalaman yang berbeda-beda, yang berkontribusi pada efektivitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Penilaian terhadap kerja individu dapat dilakukan melalui evaluasi berkala, pelatihan, serta pengembangan profesional yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mereka. Di sisi lain, kapasitas kerja secara keseluruhan mencakup sinergi dan kolaborasi antar pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks ini, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi yang baik, kerja sama tim, serta pembagian tugas yang jelas sebagaimana Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.



**Gambar 2.** Data jumlah pegawai DISPENDUKCAPIL Kabupaten Sampang  
*Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, tahun 2024*

Berdasarkan data diatas, dilingkungan Dispendukcapil Kabupaten Sampang terdapat 21 pegawai yang berstatus ASN termasuk dengan PPPK dan 34 pegawai non-ASN, yang Bersama – sama mendukung operasional dan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, potensi individu dapat dimaksimalkan dan diintegrasikan untuk mencapai kerja optimal bersama- sama. Pengukuran kapasitas kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak hanya sekedar menghitung jumlah pekerjaan yang selesai. Kualitas hasil kerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai juga menjadi fokus utama dalam penilaian ini. Melalui pemantauan dan analisis yang cermat terhadap kerja pegawai, (Abdurahman et al. 2021) Dispendukcapil sebenarnya telah mengidentifikasi beberapa area yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu dan efisiensi kerja dapat dirancang dan diterapkan secara efektif.

**Tabel 1. Jumlah Pegawai DISPENDUKCAPIL setiap Bidang**

No.	Divisi	Jumlah Pegawai
1.	Pendaftaran penduduk	9
2.	Pencatatan sipil	28
3.	Pengelolaan informasi administrasi kependudukan	4
4.	TU	3
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>

*Sumber : Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sampang, data diolah (2024)*

Selain itu, pemahaman yang mendalam mengenai kapasitas kerja individu sudah berulang kali disampaikan dan ditekankan di lingkungan Dispendukcapil. setiap individu

ditekankan untuk melaksanakan program kerja dengan baik dan kualitas yang baik sehingga mampu membantu ASN meningkatkan keterampilan dan kompetensinya dalam memberikan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu beban kerja yang krusial di Dispendukcapil terkait dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini beban kerja Dispendukcapil untuk identifikasi tahap-tahap atau proses yang sering menjadi kendala atau hambatan. Proses ini meliputi analisis terhadap pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, serta verifikasi data. Kendala yang dihadapi antara lain adalah kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, sistem teknologi informasi yang belum optimal, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur yang berlaku.

Selain itu, faktor birokrasi yang tidak mudah dipahami oleh masyarakat dan kurangnya koordinasi antar instansi juga memperlambat proses pelayanan. Melalui identifikasi yang komprehensif, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Aparatur Sipil Negara di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini memiliki peran krusial dalam memastikan masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan dengan mudah dan tepat waktu. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 95 tahun 2019 tentang sistem informasi administrasi kependudukan, tugas ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan yang baik dan memastikan data kependudukan dan kependudukan selalu akurat tugas ini mencakup beberapa aspek berikut :

1. Pelayanan pembuatan dokumen kependudukan
  - a. Membantu masyarakat dalam pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen lainnya.
  - b. Mengurus perubahan data kependudukan, seperti perubahan alamat atau status perkawinan.
  - c. Memastikan semua dokumen yang diterbitkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Pendataan dan pengelolaan data kependudukan
  - a. Menginput dan memperbarui data penduduk di sistem administrasi kependudukan.
  - b. Menjaga keakuratan data agar bisa digunakan untuk berbagai kepentingan, seperti perencanaan pembangunan dan pemilihan umum.
  - c. Mengamankan data pribadi warga supaya tidak disalahgunakan.
3. Pelayanan keliling dan jemput bola
  - a. Memberikan pelayanan pembuatan dokumen di desa – desa terpencil supaya masyarakat yang kesulitan datang ke kantor tetap mendapatkan pelayanan.
  - b. Mengadakan program perekaman KTP-el bagi warga yang sakit, lansia, atau penyandang disabilitas.
4. Menangani keluhan dan pengaduan masyarakat
  - a. Menerima keluhan terkait keterlambatan atau keasalahan dalam dokumen kependudukan.
  - b. Memberikan solusi atau memperbaiki kesalahan administrasi dengan cepat.
  - c. Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan layanann.
5. Koordinasi dengan instansi terkait
  - a. Bekerja sama dengan kecamatan, desa, rumah sakit, dan instansi lain dalam pengelolaan data kependudukan.
  - b. Mendukung program pemerintah daerah pusat terkait administrasi kependudukan.

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan kerja penyusunan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, dan peralatan, hal ini merupakan beban kerja yang tidak mudah. Perencanaan yang matang akan memastikan bahwa setiap aspek operasional dapat berjalan secara efektif dan efisien. Kebutuhan sumber daya manusia harus dievaluasi secara menyeluruh, dengan mempertimbangkan kompetensi yang diperlukan dan pelatihan yang sesuai agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Dengan memahami beban kerja yang sebenarnya, Dispendukcapil diharapkan mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Utami 2023) Salah satu langkah yang dapat diambil adalah menyederhanakan prosedur pelayanan yang ada, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan yang dibutuhkan. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan juga menjadi kunci dalam memastikan bahwa pegawai siap menghadapi berbagai tantangan dan memberikan pelayanan yang optimal.

Di samping itu, penerapan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik dapat mempercepat dan mempermudah setiap transaksi yang dilakukan. Implementasi sistem berbasis digital tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan. Dengan demikian, Dispendukcapil dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, responsif, dan berkualitas untuk seluruh masyarakat. Melalui kombinasi langkah-langkah tersebut, diharapkan tujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dapat tercapai secara berkelanjutan. Beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja di Dispendukcapil Kabupaten Sampang sangat beragam dan saling terkait. Pertama, pertumbuhan penduduk menjadi salah satu pendorong utama. Peningkatan jumlah penduduk tidak hanya berdampak pada peningkatan layanan administrasi kependudukan, tetapi juga berpengaruh pada kebutuhan akan kecepatan dan keakuratan pelayanan. Dalam hal ini, semakin banyak penduduk yang membutuhkan layanan, semakin besar pula tuntutan terhadap Dispendukcapil untuk memberikan respon yang cepat dan tepat. (Utami 2023)

Pertumbuhan penduduk yang pesat telah menjadi salah satu faktor pendorong utama dalam dinamika sosial dan ekonomi di masyarakat. Peningkatan jumlah penduduk tidak hanya berimplikasi pada peningkatan layanan administrasi kependudukan, tetapi juga berdampak signifikan pada kebutuhan akan kecepatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seiring dengan bertambahnya populasi, kebutuhan untuk mendapatkan layanan kependudukan yang efektif dan efisien semakin mendesak. Masyarakat menuntut agar Dispendukcapil dapat memberikan respon yang cepat dan tepat, agar setiap individu dapat memperoleh hak-haknya tanpa mengalami kendala yang berarti. Hal ini menuntut adanya inovasi dalam sistem pelayanan, seperti implementasi teknologi informasi yang dapat mempercepat proses pendaftaran, pengolahan data, serta penyampaian informasi kepada masyarakat.

Kedua, perubahan regulasi juga memainkan peran penting. Setiap kali terjadi perubahan dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, hal ini dapat menambah kompleksitas dalam pelaksanaan tugas. Perubahan tersebut seringkali memerlukan penyesuaian prosedur kerja dan peningkatan pemahaman terhadap regulasi baru, yang tentunya akan menambah beban kerja petugas. Perubahan regulasi juga memainkan peran penting dalam administrasi kependudukan. Setiap kali terjadi perubahan dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, hal ini dapat menambah kompleksitas dalam pelaksanaan tugas. (Publik and Publik 2021) Perubahan tersebut seringkali memerlukan penyesuaian prosedur kerja dan peningkatan pemahaman terhadap regulasi baru, yang tentunya akan

menambah beban kerja petugas. Oleh karena itu, penting bagi instansi terkait untuk memberikan pelatihan yang memadai agar petugas dapat memahami dan menerapkan regulasi baru dengan efektif. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh ASN Dispendukcapil adalah kurangnya sumber daya manusia dan peningkatan volume permintaan layanan. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan dan waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, sosialisasi yang intensif kepada masyarakat mengenai perubahan regulasi juga diperlukan agar masyarakat dapat beradaptasi dengan kebijakan yang baru. Dengan demikian, diharapkan proses administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lebih lancar dan efisien meskipun ada perubahan regulasi yang terjadi. Peningkatan kolaborasi antar lembaga juga menjadi kunci dalam menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh perubahan peraturan ini, sehingga sinergi dapat tercipta untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas yang diemban.

Ketiga, perkembangan teknologi memiliki dampak yang signifikan. Meskipun implementasi teknologi informasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi, namun di sisi lain, hal ini juga dapat menimbulkan tantangan baru. Misalnya, kebutuhan untuk pelatihan staf dalam menggunakan sistem baru atau menghadapi masalah teknis yang mungkin muncul selama proses transisi. Perkembangan teknologi memiliki dampak yang signifikan. Meskipun implementasi teknologi informasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi, namun di sisi lain, hal ini juga dapat menimbulkan tantangan baru. Misalnya, kebutuhan untuk pelatihan staf dalam menggunakan sistem baru atau menghadapi masalah teknis yang mungkin muncul selama proses transisi. Selain itu, perubahan ini juga dapat memengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan layanan publik. Masyarakat perlu beradaptasi dengan cara baru dalam mengakses informasi dan layanan, yang mungkin berbeda dari yang sebelumnya mereka kenal.

Dalam konteks tersebut, diperlukan strategi yang komprehensif untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dapat menyesuaikan diri dengan perubahan. Pemerintah harus memperhatikan aspek komunikasi agar masyarakat memahami manfaat dan cara penggunaan sistem baru secara efektif. Selain itu, pengembangan infrastruktur yang mendukung juga sangat krusial untuk menjamin kelancaran operasional sistem. Terakhir, keterbatasan sumber daya menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan. Sumber daya manusia yang terbatas, alokasi anggaran yang tidak memadai, serta infrastruktur yang kurang memadai dapat menghambat kemampuan Dispendukcapil untuk memberikan pelayanan yang optimal. Dalam situasi seperti ini, peningkatan kapasitas dan dukungan dari pemerintah daerah sangat diperlukan untuk memastikan bahwa Dispendukcapil dapat beroperasi dengan efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. (Labonne et al. 2020)

Keterbatasan sumber daya menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan. Sumber daya manusia yang terbatas, alokasi anggaran yang tidak memadai, serta infrastruktur yang kurang memadai dapat menghambat kemampuan Dispendukcapil untuk memberikan pelayanan yang optimal (Ihsan, Afifudin, and Suyeno 2023). Dalam situasi seperti ini, peningkatan kapasitas dan dukungan dari pemerintah daerah sangat diperlukan untuk memastikan bahwa Dispendukcapil dapat beroperasi dengan efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penentuan beban kerja. Maka dari itu, judul penelitian ini adalah "Analisis Beban Kerja Aparatur Sipil dalam Memberikan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang"

## **METODE**

Penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif. (Fadli

2021:35) berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang dilakukan untuk memahami kegiatan atau permasalahan sosial dan disajikan melalui laporan yang terperinci yang didapatkan dari informan, serta menggunakan bahasa yang baik. Penelitian Kualitatif memiliki laporan yang dibuat secara menyeluruh dan kompleks. Menurut Creswell mendefinisikan metode kualitatif merupakan metode – metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya – upaya penting, seperti pengajuan pertanyaan – pertanyaan dan prosedur – prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema – tema yang khusus ke tema – tema yang umum, dan menafsirkan makna data.

Menurut peneliti mengapa memilih penelitian kualitatif karena dengan metode ini peneliti dapat mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik. Jika subjek kita ubah menjadi angka-angka statistik, maka peneliti akan kehilangan sifat subyektif dari perilaku manusia. Melalui metode kualitatif peneliti dapat mengenal orang (subjek) secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan definisi mereka sendiri tentang dunia ini. Peneliti dapat merasakan apa yang mereka alami dalam pergulatan dengan masyarakat sehari-hari. Peneliti juga dapat mempelajari kelompok-kelompok dan pengalaman-pengalaman yang belum pernah peneliti ketahui sama sekali.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Objek Penelitian

#### Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yang berlokasi di JL. Kusuma Bangsa No.17A, Sampang  
**Visi misi dispendukcapil.**



**Gambar 1.** Visi Misi Dispendukcapil Sampang

### Struktur organisasi





### **Tupoksi bidang di Dispendukcapil Sampang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan. Dispendukcapil dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

1. perumusan kebijakan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. pelaksanaan kebijakan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. pelaksanaan administrasi dinas bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; dan
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

### **Penelitian ini menganalisis beban kerja ASN Dispendukcapil Sampang**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Analisis dilakukan berdasarkan sembilan indikator utama yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Analisis Beban Kerja. Kesembilan indikator tersebut mencakup norma waktu, volume kerja, jam kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

### **Penyajian Data**

Dalam penyajian data ini, digunakan acuan dari peraturan menteri dalam negeri Nomor 12 tahun 2008 tentang analisis beban kerja dilingkungan departemen dalam negeri dan pemerintah daerah. Analisis beban kerja dilakukan terhadap aspek aspek yaitu:

### **Analisis Beban Kerja**

#### **Norma Waktu**

Dalam proses pelayanan dokumen kependudukan, norma waktu menjadi salah satu indikator utama untuk mengukur efisiensi dan kualitas pelayanan. Hasil wawancara dengan berbagai narasumber, baik dari ASN maupun masyarakat, menunjukkan adanya keragaman pengalaman dalam hal durasi waktu penyelesaian dokumen. Salah satu warga, mengaku puas terhadap pelayanan Ia menilai hal ini sangat efisien. Hal ini menandakan bahwa pelayanan sudah mulai mengarah pada efisiensi waktu kerja.



**Gambar 3.** Jam Kerja Dispendukcapil Kabupaten Sampang  
*Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sampang, 2024*

“Saya merasa sangat puas karena KK saya selesai dalam waktu 2 hari. Menurut saya sangat cepat mengingat banyaknya permohonan yang harus diproses. Biasanya, proses semacam ini memakan waktu lebih lama, jadi saya menghargai efisiensi ini” (wawancara : Ibu Sukmarani, Sampang 26 Maret 2025).



**Gambar 4.** jangka waktu pembuatan KK Berdasarkan SOP  
*Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Sampang, 2024*

Namun demikian, pengalaman berbeda dialami oleh ibu Wahidah yang mengungkapkan keterlambatan akibat faktor ketersediaan balanko.

“Saya harus menunggu seminggu untuk mendapatkan KTP-el saya. Ketika saya datang, ternyata blanko habis. Ini sangat mengecewakan karena saya sudah mengharapkan untuk segera mendapatkan dokumen tersebut.” (wawancara : Ibu Wahidah, Sampang 27 Maret 2025)



**Gambar 5.** Jangka waktu Pembuatam KTP-El  
*Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sampang, 2024*

Menanggapi hal tersebut, Ibu Halimatus Sa’diyah selaku staff serah terima berkas, menjelaskan bahwa waktu pelayanan sangat bergantung pada kelengkapan dokumen dari

masyarakat.

“Ketika semua berkas yang diperlukan lengkap, prosesnya bisa berjalan dengan cepat. Saya sendiri sering menyelesaikan dalam sehari, tetapi itu semua tergantung pada kesiapan dokumen dari masyarakat. Jika dokumen lengkap, tentu saja akan memakan waktu lebih lama”. (wawancara : Ibu Halimatus Sa’diyah staff serah terima berkas, Sampang 25 Maret 2025)

Senada dengan itu, Bapak Hendrianto selaku Subkoordinator menambahkan bahwa ketepatan waktu juga dipengaruhi oleh faktor teknis dan antrean.

“Kecepatan penyelesaian dokumen juga sangat bergantung pada kesiapan dokumen dari warga. Dalam pengalaman saya, satu dokumen bisa selesai dalam 1 hingga 2 hari jika semua berjalan lancar.” (wawancara Bapak Hendrianto Subkoordinator, Sampang 26 Maret 2025)

Namun, Ibu Liik Hasanatul selaku KASI Pindah Datang, menggaris bawahi tantangan dalam memenuhi target waktu.

“Sering kali, masalah yang terjadi bukan dari pihak kami, tetapi lebih kepada sistem yang lambat atau antrean yang panjang. Dalam beberapa kasus, proses bisa molor lebih dari tiga hari. Kami berusaha keras untuk memenuhi waktu yang ditargetkan, tetapi ada banyak faktor yang mempengaruhi.”

(wawancara Ibu Lilik Hasanatul selaku KASI Pindah datang penduduk, Sampang 27 Maret 2025).

Masyarakat lainnya, seperti Bapak Aming turut memberikan pengalamannya dalam mengurus dokumen.

“Ketika saya mengurus akta kelahiran anak, prosesnya memakan waktu sekitar tiga hari. Petugas menjelaskan bahwa hal ini dikarenakan antrean yang cukup panjang pada saat itu.” (wawancara Bapak Aming, Sampang 26 Maret 2025)



**Gambar 6.** SOP Jangka waktu pembuatan Akta

*Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sampang, 2024*

Bapak Ainul Yakin juga mencatat bahwa antrean menjadi faktor utama keterlambatan.

“Saya menunggu dari pagi sampai siang hanya untuk perekaman. ini menunjukkan memang banyak antrean yang butuh layanan.” (wawancara Bapak Ainul Yakin, Sampang 25 Maret 2025).

Menurut Bapak Abdul Qodir menilai bahwa meski antrean panjang, pelayanan tetap cepat bila dokumen yang dibawa lengkap.

“Ketika saya pindah alamat, saya harus menunggu seminggu sebelum semuanya selesai. Saya rasa prosesnya kurang cepat dan bisa diperbaiki.” (wawancara Bapak Abdul Qodir, Sampang 25 Maret 2025)

Sedangkan Ibu Khotijah selaku Operator Pelayanan, mengakui adanya kendala saat sistem sedang tidak stabil.

“Saya bekerja di bagian serah-terima dokumen, dan terkadang penundaan bukan karena kesalahan kami, tetapi lebih kepada sistem yang tidak mendukung.” (wawancara Ibu Khotijah selaku Operator pelayanan, Sampang 25 Maret 2025).

Menanggapi hal tersebut, Bapak Nor Alam selaku kepala Dispendukcapil Kabupaten Sampang menegaskan pentingnya komitmen pegawai dalam menyelesaikan layanan tepat waktu.

“Secara ideal, kami menargetkan satu hari per dokumen. Namun, dalam praktiknya, seringkali waktu yang dibutuhkan bisa lebih lama karena berbagai faktor, termasuk antrean yang banyak dan masalah teknis.” (wawancara Bapak Nor Alam selaku Kepala Dispendukcapil Sampang, Sampang 25 Maret 2025)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa norma waktu dalam pelayanan doumen kependudukan pada umumnya telah sesuai dengan SOP, namun masih sering terkendala oleh faktor eksternal seperti ketersediaan blanko, antrean panjang, dan gangguan sistem. Meski demikian, baik ASN maupun masyarakat menyadari dan menerima realita tersebut, asalkan disertai dengan komunikasi yang jelas dan pelayanan yang tetap profesional.

### **Volume kerja**

Volume kerja yang dihadapi oleh Aparatur Sipil Negara Dispendukcapil

Sampang sangat bergantung pada jenis pelayanan yang diberikan dan jumlah permohonan yang masuk setiap harinya.

Menurut Bapak Aming, menyampaikan pengalamannya saat datang ke kantor “Saya datang pagi-pagi saja sudah antre. Banyak yang datang dari desa-desa. Petugasnya kerja terus tanpa jeda. Saya lihat sendiri betapa padatnya pengunjung di sana.” (wawancara Bapak Aming, Sampang 26 Maret 2025).

Ibu Halimatus Sa’diyah selaku staf serah terima berkas, membenarkan pernyataan dari Bapak Aming.

“Dalam sehari saya bisa melayani lebih dari 40 orang dengan berkas yang berbeda-beda. Belum lagi kalau ada yang harus diperiksa ulang. Jadi, kuantitas kerja kami cukup tinggi dan butuh ketelitian.” (wawancara Ibu Halimatus Sa’diyah, Sampang 25 Maret 2025). berikut ini adalah Jumlah pemohonan pelayanan dalam sehari.

27/03		28/03	
Pemohon	= 73	123	Pemohon = 93
Cetak KTP	= 298	278	Cetak KTP = 349
BK	= 81	175	BK = 75
Sekolah			SFA
Siswa B			Siswa B
KTP B	= 3		Siswa B
KIA			KTP R:
Akta			KIA
KK	= 195	67	1724
diulang	= 50	12	208
Pindah	= 20	12	1.626
Keluar	= 100	16	34
Masih	= 6	16	1.592
Mukoh			nom. 208
Cerai			mukoh
KIP	IG		Cerai
B. Pokok Perencanaan			KIP
Panc. Desa/Bukit			B. Pokok Perencanaan
Man. Akter			Panc. Desa/Bukit
PKS			Man. Akter
Movasi			PKS
Jumlah desa/kec			Movasi
MOU semester I 2025			Jumlah desa/kec
MOU semester II 2025			MOU semester I 2025
			MOU semester II 2025

**Gambar 7.** Jumlah Pemohon Pelayanan dalam Sehari  
*Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Sampang, 2025*

Ibu Wahidah juga menyampaikan pandangannya saat datang ke kantor. “Saya lihat ada warga yang bolak-balik, semua ingin cepat dilayani. Petugas harus melayani banyak orang, tapi tetap sabar. Saya salut.” (wawancara Ibu Wahidah, Sampang 27 Maret 2025)

Bapak Nor Alam selaku kepala Dispendukcapil Sampang menegaskan bahwa kondisi tersebut telah menjadi perhatian internal.

“Setiap hari kami bisa menerima lebih dari 150 permohonan. Untuk jumlah pegawai yang ada, ini cukup berat. Maka kami prioritaskan efisiensi dan sistem antrian.” (wawancara Bapak Nor Alam selaku kepala Dispendukcapil Sampang, 25 Maret 2025)

Menurut salah satu masyarakat Ibu Sukmarani saat melakukan pelayanan.

“Meskipun antrian panjang, saya memperhatikan bahwa petugasnya sigap dan tidak bertele-tele dalam menangani setiap permohonan. Ini menunjukkan profesionalisme mereka.” (wawancara Ibu Sukmarani, Sampang 26 Maret 2025).

Bapak Hendrianto selaku Subkoordinator pelayanan mengungkapkan.

“Volume kerja sangat besar. Dalam sehari saya bisa verifikasi 60 sampai 80 berkas. Itu belum termasuk kalau ada revisi atau pengembalian data.” (wawancara Bapak Hendrianto selaku Subkoordinator pelayanan, 26 Maret 2025)



**Gambar 8.** Jumlah pemohon EKTP pada Bulan Januari-April

*Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sampang, 2025*

Pengajuan biodata WNI untuk pencetakan EKTP selama periode Januari hingga April 2025. Dari grafik tersebut, tampak adanya fluktuasi jumlah pemohon dari bulan ke bulan.

- a) Januari : ±5.800
- b) Februari : ±6.800
- c) Maret : ±5.000
- d) April : 7.800

Peningkatan paling signifikan terjadi di bulan April, yaitu mencapai sekitar 7.800 pengajuan, menjadikannya bulan dengan volume permohonan tertinggi dalam empat bulan pertama tahun 2025.

Peningkatan jumlah pengajuan EKTP ini sejalan dengan pernyataan narasumber yang menyebutkan bahwa beban kerja ASN sangat tinggi. Seperti disampaikan oleh Bapak Hendrianto, Subkoordinator Pelayanan, bahwa dalam sehari ia bisa memverifikasi 60 hingga 80 berkas, belum termasuk proses revisi dan pengembalian data. Ini menunjukkan bahwa tingginya volume pengajuan memberikan tekanan kerja yang cukup besar terhadap petugas pelayanan.



**Gambar 9.** Jumlah pemohon Cetak KK pada bulan Januari-April  
*Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Sampang, 2025*

Jumlah pencetakan Kartu Keluarga (KK) pada periode yang sama. Data menunjukkan:

- a) Januari: ±9.800 cetak KK
- b) Februari: ±8.000 cetak KK
- c) Maret: ±6.500 cetak KK
- d) April: ±10.500 cetak KK

Tren ini menunjukkan bahwa tidak hanya permintaan EKTP yang meningkat, tetapi juga permintaan layanan dokumen kependudukan lainnya seperti KK. Bulan April menempati posisi tertinggi baik untuk pengajuan EKTP maupun pencetakan KK, yang dapat dikaitkan dengan momen administratif tertentu seperti tahun ajaran baru, pembukaan pendaftaran bantuan sosial, atau migrasi penduduk pasca-liburan. Dengan demikian, data dalam kedua grafik tersebut menggambarkan bahwa volume pelayanan Dispendukcapil Sampang sangat dinamis dan cenderung meningkat, yang secara langsung berdampak pada beban kerja aparatur sipil negara di lingkungan tersebut.

Bapak Ainul Yakin, warga lainnya memberikan saran praktis.

“Kalau bisa, loket dibedakan, jadi satu loket untuk akta, satu untuk KTP, supaya pegawainya tidak kewalahan menangani macam-macam berkas/dokumen sekaligus.” (wawancara Bapak Ainul Yakin, Sampang 25 Maret 2025)



**Gambar 10.** Loker Dispendukcapil Sampang  
*Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025*

Ibu Lilik Hasanatul, KASI Pindah Datang Penduduk, menambahkan bahwa pegawai menangani berbagai jenis dokumen dalam waktu bersamaan.

“Kami tidak hanya menangani satu jenis layanan. Kadang dalam sehari bisa mengurus pindah datang, akta lahir, dan perekaman KTP. Jadi volumenya tinggi dan butuh multitasking.” (wawancara Ibu Lilik Hasanatul selaku KASI pindah datang penduduk pada 27 Maret 2025)

Menurut salah satu masyarakat bernama Bapak Abdul Qodir saat melakukan pelayanan kependudukan saat antre.

“Saya datang siang hari, petugas bilang berkas baru bisa diproses keesokan harinya karena sudah banyak antrean. Tapi saya maklum karena memang penuh.” (wawancara Bapak Abdul Qodir, Sampang 25 Maret 2025).

Ibu Siti Khotijah, operatur pelayanan menambahkan bahwa ia bisa menginput puluhan data dalam sehari.

“Kalau ramai, bisa sampai 70 data saya input. Belum lagi kalau sistem lemot, itu tambah bikin numpuk.” (wawancara Ibu Siti Khotijah Staff operator layanan, 27 Maret 2025)

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa volume kerja pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sampang sangat padat setiap harinya. Masyarakat datang dalam jumlah besar dengan kebutuhan yang beragam, sementara petugas harus menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat. Keadaan ini menuntut adanya efisiensi kerja, manajemen antrean, serta distribusi tugas yang lebih optimal supaya beban kerja tidak menumpuk di satu titik.

**Tabel 1. Rekapitulasi beban kerja ASN berdasarkan jabatan di di Dispendukcapil Sampang**

No.	Nama Jabatan	Jumlah ASN	Nama Layanan yang Ditangani	Jumlah rata – rata pemohon perhari	Status Beban Kerja
1.	Kepala bidang pendaftaran penduduk	3	KTP-el, KK, Surat Pindah	±100	tinggi
2.	Kepala bidang pencatatan sipil	4	Akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian	±60	Tinggi
3.	Operator sistem informasi	5	Input data, validasi data	±120	Sangat tinggi

No.	Nama Jabatan	Jumlah ASN	Nama Layanan yang Ditangani	Jumlah rata – rata pemohon perhari	Status Beban Kerja
	administrasi				
4.	Petugas administrasi umum	2	Pengarsipan, pembuatan surat, dokumentasi	±30	Sedang
5.	Petugas layanan keliling dan jemput bola	3	Pelayanan dokumen ke desa, perekapan KTP-el	±25 (diluar kantor)	Tinggi
6.	Verifikasi berkas	2	Verifikasi dokumen permohonan	±90	Tinggi
7.	Petugas pengaduan dan informasi	2	Penerimaan keluhan dan pemberian informasi	±40	Sedang
8.	Subkoordinator pelayanan	1	Koordinasi layanan, distribusi layanan	-	Tinggi

*Sumber : Dispendukcapil Arsip pemohon bulan Maret 2025*

## **Pembahasan**

### **Analisis Beban Kerja**

#### **Norma Waktu**

Berdasarkan temuan lapangan, norma waktu yang berlaku dalam pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sampang belum dapat sepenuhnya dijalankan secara optimal. ASN mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas – tugas pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan, yang disebabkan oleh tingginya jumlah pemohon dan keterbatasan SDM. Secara teoritis, hal ini sesuai dengan pendapat Komaruddin (2020) yang menyatakan bahwa beban kerja terdiri dari waktu dan volume tugas yang harus diselesaikan. Norma waktu merupakan bagian penting dari analisis beban kerja karena menjadi ukuran efisiensi waktu kerja. Apabila waktu kerja aktual yang dibutuhkan melebihi standar, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas kerja pegawai.

Ketidakefektifan norma waktu juga menggambarkan rendahnya efisiensi organisasi publik, sebagaimana dijelaskan dalam konsep Old Public Administration yang mengutamakan efisiensi dan rasionalitas dalam pelayanan. Jika ASN tidak mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan, maka akan berdampak pada kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

#### **Volume Kerja**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, volume kerja ASN di Dispendukcapil Kabupaten Sampang tergolong tinggi dan sering kali tidak sebandik dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Hal ini berdampak pada efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Secara teoritis, Arifin (2020) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan hasil dari perkalian antara norma waktu dan volume pekerjaan. Ketika volume pekerjaan meningkat



tetapi tidak diikuti oleh peningkatan kapasitas atau jumlah pegawai, amaka beban kerja akan menjadi tidak proposional. Kondisi ini dapat menyebabkan kelelahan kerja, menurunnya produktivitas, dan bahkan meningkatkan potensi kesalahan dalam pelayanan.

Konsep ini juga diperkuat oleh pendekatan Manajemen SDM sektor publik, yang menekankan pentingnya kesesuaian anatar kapasitas pegawai dan beban kerja yang dibebankan. Apabila organisasi publik tidak mampu menyesuaikan jumlah pegawai dengan volume pekerjaan yang meningkat, maka akan terjadi ketidakefisienan dalam pelaksanaan tugas serta gangguan dalam pencapaian tujuan pelayanan publik. Dalam rangka New Public Management, volume kerja yang tidak dikelola dengan baik menjadi indikator lemahnya efisiensi dan efektivitas organisasi. Oleh karena itu, diperlukan langkah – langkah strategis seperti analisis kebutuhan pegawai secara berkala, serta optimalisasi sistem kerja dan teknologi untuk menyeimbangkan beban kerja yang ada.

### **Jam Kerja**

Jam kerja ASN normatif ditetapkan 37,5 jam per minggu sesuai dengan ketentuan pemerintah. Namun di lapangan, ASN Dispendukcapil Kabupaten Sampang kerap kali harus melakukan lembur karena pekerjaan yang menumpuk dan tenggat pelayanan yang mendesak. Situasi ini mengarah pada overload, yang secara langsung berdampak pada kesehatan dan keseimbangan kehidupan kerja pegawai. Menurut Robbins (2003), lembur yang dilakukan secara terus menerus tanpa sistem pengaturan kerja yang fleksibel dapat menurunkan produktifitas dan mengakibatkan burnout. Teori manajemen waktu menyarankan optimalisasi waktu kerja reguler dengan pengelolaan jadwal yang efisien. Sementara itu, pendekatan New Public Management juga mendorong adanya sistem shift dan fleksibilitas waktu kerja demi menjaga efisiensi tanpa mengorbankan kesejahteraan pegawai.

Disarankan supaya manajemen Dispendukcapil mengavaluasi sistem kerja dan mempertimbangkan pembagian shift, terutama di bidang pelayanan langsung kepada masyarakat. Alternatif lain termasuk penambahan tenaga kontrak di musim sibuk, pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses, serta peninjauan kembali terhadap alur pelayanan.

### **Kualitas Kerja**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus masih terjadi kesalahan data dan kekeliruan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kerja tidak hanya dipengaruhi oleh ketrampilan individu, tetapi juga oleh tekanan eksternal seperti beban kerja berlebih, sistem pelayanan yang kurang optimal, serta keterbatasan waktu. Menurut Robbins (2003), kualitas kerja sangat tergantung pada kondisi fisik dan psikologis pegawai serta lingkungan kerja yang mendukung. Ketika pegawai bekerja dalam kondisi kelelahan dan tekanan waktu, kemampuan untuk mempertahankan ketelitian akan menurun. Dalam teori manajemen SDM sektor publik, kualitas kerja harus dijaga dengan memberikan pelatihan rutin, menyediakan sarana kerja yang memadai, dan mengatur rotasi kerja untuk menghindari kejenuhan dan kelelahan.

Perlu juga diterapkan sistem reward and recognition yang bisa memotivasi pegawai untuk mempertahankan standar kerja tinggi meskipun berada dalam tekanan. Kualitas kerja bukan hanya soal hasil akhir, tapi juga proses yang dilalui karena pelayanan publik yang baik adalah kombinasi dari akurasi, ketepatan waktu, dan pendekatan yang humanis terhadap masyarakat.

### **Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja ASN di Dispendukcapil sangat tinggi, dan dalam banyak kasus melebihi kapasitas ideal yang bisa diangani oleh seorang pegawai dalam jam kerja normal. Banyaknya jenis permohonan yang harus ditangani per hari menyebabkan pegawai

menghadapi tekanan untuk menyelesaikan semua tugas dalam waktu terbatas. Hal ini berisiko menurunkan motivasi kerja dan kualitas pelayanan jika tidak dikelola dengan tepat. Menurut Robbins dalam Bandari (2016), kualitas kerja merupakan ukuran seberapa baik hasil kerja diselesaikan dengan memanfaatkan keterampilan dan kemampuan pegawai. Ketika kualitas kerja menurun karena tekanan beban, maka efektivitas pelayanan publik juga akan menurun.

Dalam praktik manajemen publik, ketidakseimbangan ini dapat diatasi melalui redistribusi tugas, penguatan peran teknologi dalam proses pelayanan, serta rekrutmen pegawai baru berdasarkan hasil analisis beban kerja. Diperlukan juga fleksibilitas dari manajemen untuk menyesuaikan target kerja dengan kemampuan sumber daya yang tersedia, supaya tidak menimbulkan kelelahan jangka panjang yang berdampak pada produktivitas organisasi.

### **Ketepatan Waktu**

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa layanan di Dispendukcapil Sampang seringkali tidak selesai tepat waktu karena kendala teknis seperti gangguan sistem informasi, ketidaksesuaian data, serta berkas permohonan yang tidak lengkap dari masyarakat. Dalam teori pelayanan publik, ketepatan waktu berkaitan erat dengan konsep *responsiveness* atau daya tanggap pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (New Public Service, Thoha (2008)). Ketidaktepatan waktu dalam pelayanan akan menurunkan kepercayaan publik dan menimbulkan keluhan atau pengaduan dari masyarakat.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan penyederhanaan prosedur, peningkatan literasi masyarakat melalui sosialisasi, serta penguatan sistem teknologi informasi. Strategi lain yang bisa diterapkan adalah *front office-back office integration* supaya proses verifikasi dan validasi data bisa berjalan lebih cepat dan efisien. Ketepatan waktu akan tercapai bila sistem internal tertata dengan baik dan masyarakat juga memahami alur pelayanan.

### **Efektivitas**

Efektivitas kerja ASN di Dispendukcapil belum maksimal karena berbagai keterbatasan, seperti minimnya sarana dan prasarana, kurangnya pelatihan teknologi, serta tidak optimalnya sistem informasi yang digunakan. Dalam praktiknya, masih ditemukan pekerjaan manual yang seharusnya sudah bisa diselesaikan dengan sistem digital, yang tentu berdampak pada efisiensi dan efektivitas kerja. Dalam teori efektivitas kerja, suatu aktivitas dikatakan efektif apabila dapat mencaai tujuan yang telah diterapkan dengan menggunakan sumber daya yang menunjukkan adanya ketimpangan antara tujuan antara tujuan pelayanan dengan sumber daya yang tersedia.

Menurut Bangun (2012), peningkatan efektivitas dapat dicapai dengan memperkuat manajemen kerja berbasis hasil, melengkapi sarana kerja, serta memastikan semua pegawai memahami tugas dan wewenangnya secara jelas. Diperlukan pula pengembangan kapasitas ASN melalui pelatihan rutin supaya mereka mampu beradaptasi dengan perubahan sistem dan teknologi baru yang diterapkan

### **Kemandirian**

ASN di Dispendukcapil Kabupaten Sampang menunjukkan tingkat kemandirian kerja yang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas tanpa pengawasan terus-menerus. Namun, dalam organisasi publik yang melayani masyarakat secara langsung, kemandirian kerja harus diimbangi dengan sistem koordinasi dan pengawasan yang baik supaya tidak terjadi ketimpangan atau ketidaksesuaian prosedur. Dalam teori *employee empowerment*, kemandirian pegawai merupakan hasil dari kepercayaan pimpinan dan pemberian ruang untuk bertanggung jawab atas tugasnya. Namun tanpa sistem yang jelas, kemandirian bisa menimbulkan *overconfidence* atau tindakan yang tidak sesuai SOP.

Oleh karena itu, selain mendorong kemandirian, penting juga untuk memastikan bahwa semua pegawai mendapatkan pelatihan yang sama, memahami kebijakan pelayanan, dan terbiasa bekerja dalam tim. Kemandirian harus menjadi bagian budaya organisasi yang sehat, bukan sekedar inisiatif individual.

### **Komitmen Kerja**

Komitmen kerja ASN di Dispendukcapil Kabupaten Sampang tergolong tinggi, ditunjukkan dengan semangat kerja yang tetap konsisten meskipun berada dalam tekanan beban kerja dan keterbatasan fasilitas. Komitmen ini mencerminkan loyalitas terhadap institusi dan kepedulian terhadap pelayanan masyarakat. Dalam teori organisasi, komitmen kerja berkorelasi langsung dengan produktivitas dan kualitas pelayanan. Komitmen tidak hanya dibentuk oleh kedisiplinan individu, juga oleh faktor – faktor eksternal seperti penghargaan, iklim kerja yang kondusif, serta perhatian terhadap kesejahteraan pegawai.

Disarankan supaya Dispendukcapil Kabupaten Sampang memberikan penghargaan secara berkala, menyediakan pelatihan pengembangan diri, serta memperhatikan aspek kesejahteraan dan keamanan kerja ASN. Dengan demikian, komitmen kerja bisa dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan, serta mencegah resiko kelelahan jangka panjang atau burnout.

### **Kendala**

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ASN di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Kendala-kendala tersebut muncul baik dari faktor internal organisasi maupun eksternal masyarakat. Secara internal, keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan volume permohonan layanan yang terus meningkat menjadi hambatan utama. Hal ini sejalan dengan teori analisis beban kerja yang dikemukakan oleh Komaruddin (2020), bahwa ketidakseimbangan antara kapasitas dan volume kerja dapat menyebabkan beban kerja berlebih yang berdampak pada penurunan kinerja dan kualitas layanan.

Selain itu, sarana dan prasarana kerja seperti perangkat teknologi, jaringan, dan peralatan pencetakan dokumen yang belum optimal turut memperlambat proses pelayanan. Dari sudut pandang manajemen publik, khususnya dalam fungsi pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya, hal ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kesiapan infrastruktur dalam mendukung kinerja pegawai.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari indikator norma waktu, ASN sudah mematuhi jam kerja dan pelayanan sesuai dengan SOP. Berdasarkan indikator kualitas kerja dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang secara umum telah mampu menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dalam hal norma waktu, sebagian besar pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, meskipun dalam beberapa kasus masih ditemukan keterlambatan akibat kendala teknis atau faktor eksternal lainnya. Volume kerja yang tinggi setiap hari tidak menghalangi ASN untuk tetap menyelesaikan berbagai jenis permohonan, menunjukkan ketangguhan dan kedisiplinan kerja yang kuat.

Namun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan, ASN juga menghadapi beberapa kendala yang berpengaruh terhadap kerja. Kendala tersebut antara lain keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan jumlah pemohon, gangguan teknis pada sistem aplikasi pelayanan, serta keterbatasan sarana prasarana pendukung seperti peralatan cetak dan

komputer. Selain itu, kurangnya pelatihan pegawai dalam mengoperasikan sistem terbaru serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai alur dan persyaratan pelayanan turut menjadi hambatan. Tekanan psikologis akibat antrean panjang dan ekspektasi pelayanan cepat juga menjadi beban tersendiri yang harus dihadapi ASN dalam menjalankan tugasnya.

### **Saran**

1. Dalam upaya optimalisasi beban kerja ASN di Dispendukcapil Kabupaten Sampang, disarankan langkah-langkah berikut berdasarkan sembilan indikator analisis beban kerja:
  - a) Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Sampang bersama Subbagian Kepegawaian harus menetapkan norma waktu kerja yang jelas dan terukur dalam setiap proses pelayanan administrasi, untuk mencegah ketidakefisienan serta memastikan setiap tugas dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan.
  - b) Koordinator tiap bidang harus melakukan pemetaan dan pemerataan volume kerja secara berkala supaya tidak terjadi penumpukan pekerjaan pada individu tertentu. Hal ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan beban kerja dan meningkatkan kualitas output pelayanan.
  - c) Subbagian Kepegawaian perlu mengawasi dan mengevaluasi penggunaan jam kerja efektif ASN setiap harinya guna memastikan bahwa waktu kerja benar-benar digunakan untuk kegiatan produktif sesuai tupoksi.
  - d) Kepala Bidang bersama tim pelayanan perlu memastikan bahwa kualitas kerja ASN terjaga melalui pelatihan pelayanan prima secara berkala, serta menerapkan sistem monitoring kesalahan input supaya pelayanan tetap akurat dan profesional.
  - e) Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian perlu melakukan pengukuran terhadap kuantitas kerja ASN melalui catatan jumlah dokumen yang diproses tiap hari, supaya dapat dievaluasi sejauh mana pegawai mampu memenuhi target kerja yang ditentukan.
  - f) Petugas teknis pelayanan harus memperhatikan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan sesuai SOP yang telah ditetapkan, serta melaporkan hambatan teknis yang dapat menyebabkan keterlambatan.
  - g) Kepala Dinas bersama Bidang Perencanaan harus meningkatkan efektivitas kerja dengan mengoptimalkan penggunaan anggaran, teknologi, dan tenaga kerja agar output yang dihasilkan sebanding dengan sumber daya yang digunakan.
  - h) Subkoordinator dan atasan langsung perlu mendorong kemandirian pegawai dalam menyelesaikan tugas tanpa terlalu bergantung pada supervisi, dengan memberikan kepercayaan tugas dan bimbingan di awal penugasan.
  - i) Kepala Dinas perlu memperkuat komitmen kerja pegawai dengan memberikan apresiasi dan pembinaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung loyalitas dan tanggung jawab pegawai terhadap instansi.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai beban kerja ASN dalam memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sampang, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai:
  - a) Kepala Dispendukcapil Kabupaten Sampang perlu mengusulkan penambahan ASN baru atau optimalisasi pegawai non-ASN sebagai solusi terhadap keterbatasan sumber daya manusia, agar volume pekerjaan yang tinggi tidak menumpuk pada beberapa individu dan pelayanan tetap berjalan optimal
  - b) Kepala bidang Umum dan Perlengkapan harus menginventarisasi kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana, terutama perangkat cetak, komputer, dan jaringan

internet, serta memastikan proses perbaikan dilakukan secara berkala agar pelayanan tidak terhambat oleh alat yang tidak memadai

- c) Tim Teknologi Informasi Dispendukcapil Kabupaten Sampang perlu memperkuat sistem pengelolaan aplikasi pelayanan, baik melalui peningkatan server, pengamanan data, maupun pengadaan sistem cadangan untuk mengatasi gangguan teknis seperti error dan server down
- d) Koordinator pelayanan dan petugas front office perlu menerapkan manajemen antrean yang efektif untuk menghadapi tekanan dari masyarakat, seperti pemberlakuan sistem nomor antrean digital, pendaftaran daring, atau penjadwalan layanan agar antrean tidak mengganggu psikologis ASN.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, R.A Ratih Sonia Paradita, Dewi Casmiwati, and Wildan Taufik Raharja. 2021. "Task Skill Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang, Jawa Timur, Indonesia)." *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*: 1–8.
- Afan, Ibnu, and Muhammad Su'ud. 2021. "Analisis Beban Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Diy (Studi Kasus Jabatan Fungsional Umum)." *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia* 1(2): 485–500.
- Ihsan, Afifudin, and Suyeno. 2023. "KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG ( Studi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Pendahuluan." *Jurnal Respon Publik* 17(13): 24.
- Labonne, Julien et al. 2020. "Task Clarity : Evidence from Ghana ' s Civil Management , Organizational Performance , and Task Clarity : Evidence from Ghana ' s Civil Service The Relationship between the Management Practices under Which Public Servants Operate and or-."
- Mappatoba, M, and D Haryono. 2023. "Analysis of Public Service Ethics in Population Administration (Case Study of Family Card Making Services at the Palu City Population and Civil Registration Service)." *International Journal of Social ...* 2(5): 1249–62. <https://sinomicsjournal.com/index.php/SJ/article/view/220%0Ahttps://sinomicsjournal.com/index.php/SJ/article/download/220/204>.
- Oktavian, Johan, and Ugy Soebiantoro. 1977. "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Perubahan Biodata Kartu Keluarga Di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya." : 209–16.
- Publik, Jurnal Respon, and Pelayanan Publik. 2021. "MASYARAKAT ( Studi Pada Puskesmas Lawang Kabupaten Malang ) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia Pendahuluan." 15(8): 32–37.
- Rachman, C S A, and T Santoso. 2022. "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan (Studi Di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)." ... Nasional Hasil Skripsi. <https://conference.untagsby.ac.id/index.php/snhs/article/view/988%0Ahttps://conference.untagsby.ac.id/index.php/snhs/article/download/988/456>.
- Supriyanto, Didik, Samsul Wahidin, and Kridawati Sadhana. 2021. "Administration Services Population Through Population Administration System Application Program(Study of Population Service Processes through the Population Administration System Application Program in Batu City of Indonesia)." *International Journal of Research in Social Science and Humanities* 02(03): 54–64.
- Utami, Pri. 2023. "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi

Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas.” PAPTUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik 6(2): 1–9.