

**ANALISIS PRODUKTIVITAS TENAGA KERJA DINAS
KEPENDUDUKAN KABUPATEN ENDE TERHADAP PELAYANAN
MASYARAKAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



OLEH:

MARIA AURELIA MBENE

2018430748

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Maria Aurelia Mbene

NIM : 2018430748

**Judul : Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Dinas Kependudukan
Kabupaten Ende Terhadap Pelayanan Masyarakat**

Ende, 10 Februari 2023

**Telah Diuji Dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji Program Studi
Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Flores**

Pembimbing I

Pembimbing II

Baltasar Taruma Djata, SE.,M.Sc

NIDN : 0821096801

Yustina Paulina Penu, SE., M. Par

NIDN: 0812017201

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**



Yustina Paulina Penu, SE., M. Par

NIDN: 0812017201

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diterima dan Disahkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
Universitas Flores Ende

Hari : Jumat

Tanggal : 10 Februari 2023



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Irlany Dewi Soleiman, S.E., M.Sc
NIDN : 0826037001



Mengetahui
Ketua Program Studi
Yustina Paulina Penu, SE., M. Par
NIDN: 0812017201

Dewan Penguji:

Ketua Dr. Ernesta Leha, SE., M.Agb 1.....
NIDN: 0810067202

Sekretaris Yohanes Paulus Luciany, SE., M.Si 2.....
NIDN : 0806097802

Anggota Yuliana Sedho, SE., M.Sc 3.....
NIDN : 0816077301

Anggota Baltasar Taruma Djata, SE., M.Sc 4.....
NIDN : 0821096801

Anggota Yustina Paulina Penu, SE., M. Par 5.....
NIDN: 0812017201



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Dinas Kependudukan Kabupaten Ende Terhadap Pelayanan Masyarakat”**. Dan diujikan pada tanggal 10 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 10 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Maria Aurelia Mbene

MOTO

**ALLAH TURUT BEKERJA DALAM SEGALA
SESUATU UNTUK MENDATANGKAN KEBAIKAN
(ROMA 8:28)**

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta rasa terima kasih yang tak terhingga kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Dia sumber segala yang telah menganugerahi rahmat dan kuasa-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Yang tercinta dan tersayang kedua orang tuaku, Bapak Sebastianus Papa dan Mama Ermelinda Yohana Jombu, terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna yang senantiasa mendoakan dengan tulus dan penuh kasih sayang memberikan dukungan, perhatian, bimbingan, dan membiayai pendidikan dari tingkat dasar sampai meraih gelar sarjana ini.
3. Yang tersayang kaka dan adik, kaka Anastasi gedhe dan adik kristina jedho, igyosep manggo nipa wawo, dominikus manggo wawo yang telah memberikan motivasi dan dukungan dengan cara masing-masing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang tercinta keluarga besar embu kebi dan keluarga besar embu mbonggi
5. Yang tercinta orang-orang terdekat terimakasih sudah menemani di masa sulit dan bahagia, selalu mendoakan, membantu dan mendukung hingga sampai ke tahap ini. (Ensi, Nova, Lidia, Ney, Enjel, Maya, Ivon, Nia, Aty, Oni, Yeri, Sonya, Elen, Mey) dan juga membantu dan menyemangati dengan caranya masing-masing.
6. Sahabat-sahabat seperjuangan saya khususnya teman-teman Ekonomi pembangunan angkatan 2018, terimakasih untuk setiap kebersamaan dan dukungan untuk tercapainya penyelesaian skripsi ini.

7. Teman-teman kladia kos (Iyan, Aprila, Ensi, Eca, Meri, Kk Teti, Efra, Eren, Kk Desi, Yuni, Priska, Ida) yang menanti keberhasilanku
8. Almamater tercinta TK Vinsensius Apollo Ratesuba, SDI Ratesuba, SMPN Maukaro, SMKN 5 Ende, Kampus Universitas Flores.
9. Agama, nusa dan bangsaku tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan kasih-nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis produktivitas Dinas Kependudukan Kabupaten Ende Terhadap Pelayanan Masyarakat”. Menyusunnya skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada program studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berbagai hambatan, namun semuanya dapat diatasi dengan baik, berkat bantuan dengan bimbingan dari para pembimbing ataupun pihak lainnya. Untuk itu penulis patut menyampaikan ucapan trimakasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Ibu Yustina Paulina Penu, SE,M.Par selaku ketua program studi Ekonomi Pembangunan
4. Bapak Baltasar Taruma Djata SE,M.Sc selaku dosen pembimbing I dan Ibu Yustina Paulina Penu, SE,M.Par selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam membantu,memotivasi,membimbing,mendorong penulis selama menyelesaikan skripsi
5. Kepada semua Dosen penguji selama sidang proposal dan skripsi, Ibu Dr. Ernesta Leha, SE,M.Agb selaku ketua penguji, Bapak Yohanes P.

Luciany, SE,M.Si selaku sekretaris penguji dan Ibu Yuliana Sedho, SE.,M.Sc selaku Anggota penguji. Semua Dosen program studi ekonomi Pembangunan yang telah menuntun penulis sampai pada tahap ini.

6. Bapak Ibu Dosen dan staf Program Studi Ekonomi Pembangunan yang suda membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik
7. Bapak Lambertus Siga Sare,ST,M.Eng sebagai kepala Dinas Kependudukan Kabupaten Ende yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada staf Dinas Kependudukan Kabupaten Ende yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi terkait penelitian penulis
9. Untuk semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terimah kasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak.

Ende, Januari 2023

Penulis

ABSTRAK

MARIA AURELIA MBENE NIM: 2018430748, *Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Dinas Kependudukan Kabupaten Ende Terhadap Pelayanan Masyarakat*, Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores. Pembimbing I Baltasar Taruma Djata, S.E., M.Sc. Pembimbing II Yustina Paulina Penu, SE., M.Par.082236345428. laurambene@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana produktivitas tenaga kerja Dinas kependudukan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Ende. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik analisis yang digunakan yaitu produktivitas dengan metode *Objective Matrix* (OMAX) dengan kriteria jam kerja dan produk yang dihasilkan. Langkah-langkah menggunakan metode OMAX yaitu penentuan kriteria, penentuan *performance*, penentuan nilai produktivitas realitis, penentuan bobot, skor dan nilai, penentuan indeks produktivitas dan penentuan indikator *performance*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas tenaga kerja dinas kependudukan terhadap pelayanan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Ende dari bulan April sampai bulan Desember mengalami fluktuatif (naik turun). Nilai Produktivitas tenaga kerja DISPENDUK tertinggi pada bulan September yang berada pada level 10 dan nilai produktivitas terendah pada bulan April yang berada pada level 0. Indikator produktivitas tenaga kerja dalam penelitian ini adalah indikator jam kerja dan produk yang dihasilkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik Dinas Kependudukan Kabupaten Ende dalam pembuatan KTP, KK dan akta kelahiran belum bersifat responsive terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Berdasarkan pengamatan dilapangan, banyak keluhan dari masyarakat kabupaten ende yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau pegawai dinas kependudukan sehingga dapat menimbulkan pekelahian antara pegawai dan masyarakat.

Dalam mengoptimalkan pelayanan dinas kependudukan kabupaten ende kepada masyarakat dituntut untuk melakukan jemput bola atau terjun langsung ke tengah-tengah masyarakat. Hal ini diperlukan untuk disesuaikan dengan sarana prasarana yang tersedia dan juga dengan efektivitas kerja. Kredibilitas apapun akan dinilai positif oleh masyarakat apabila aparat dapat memberikan kesan yang baik kepada mereka.

Kata Kunci : Produktivitas, Tenaga Kerja, Dinas Kependudukan, Kabupaten Ende.

ABSTRACT

MARIA AURELIA MBENE NIM: 2018430748, Analysis of Workforce Productivity at the Ende District Population Service for Community Services, Development Economics Study Program, Faculty of Economics, University of Flores. Advisor I Baltasar Taruma Djata,S.E.,M.Sc. Supervisor II Yustina Paulina Penu,SE.,M.Par.082236345428. laurambene@gmail.com

This study aims to find out how the productivity of the Population Service workforce is towards community services at the Ende Regency Population Service Office. Collecting data in this study are observation, interviews and documentation. This research uses a type of qualitative research with the analysis technique used, namely productivity with the Objective Matrix (OMAX) method with criteria for working hours and the products produced. The steps using the OMAX method are determining criteria, determining performance, determining realistic productivity values, determining weights, scores and values, determining productivity indices and determining performance indicators.

The results showed that the productivity of the population service workforce towards community services at the Ende Regency Population Service office from April to December fluctuated (up and down). The highest DISPENDUK labor productivity value is in September which is at level 10 and the lowest productivity value is in April which is at level 0. Labor productivity indicators in this study are indicators of hours worked and products produced.

The results of the study show that the public services of the Ende Regency Population Service in making KTPs, KKs and birth certificates are not yet responsive to the interests of the community as service users. Based on field observations, many complaints from the people of Ende Regency are related to the services provided by employees or employees of the population service which can lead to fights between employees and the community.

In optimizing the services of the Ende Regency population service to the community, they are required to pick up the ball or go directly into the midst of the community. This is necessary to be adjusted to the available infrastructure and also to work effectiveness. Any credibility will be assessed positively by the community if the apparatus can give them a good impression.

Keywords: Productivity, Labor, Population Service, Ende Regency.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Teori Produktivitas.....	7
2.1.1 Pengertian Produktivitas	7
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas.....	8
2.1.3 Indikator produktivitas	12
2.2 Produktivitas Karyawan	14

2.2.1 Pengertian produktivitas kerja karyawan	14
2.2.2 Faktor –faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan	15
2.2.3 Indikator produktivitas karyawan	15
2.3 Defenisi Tenaga Kerja.....	17
2.3.1 Pengertian tenaga kerja	17
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan tenaga kerja.....	18
2.3.3 Indikator tenaga kerja.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu	19
2.5 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.5 Jenis Dan Sumber Data	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Ende	29
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Ende.....	30
4.2 Analisis Data	41
4.2.1 Penentuan Kriteria	41
4.2.2 Penentuan <i>Performance</i>	41

4.2.3 Penentuan Nilai Produktivitas Realistis (Level 1-2) dan (level 4-9)	43
4.2.4 Penentuan Bobot, Skor dan Nilai	45
4.2.5 Pengukuran Indeks Produktivitas	46
4.2.6 Indikator <i>Performance</i>	48
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	48
4.3.1 Kriteria Jam Kerja dan produksi yang dihasilkan.....	48
4.3.2 Produktivitas Tenaga Kerja Dinas Kependudukan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Ende.....	49
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Sara.....	53
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Karyawan Komposisi Pegawai Menurut Jabatan Structural ...	3
Tabel 1.2 Data karyawan Komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan....	3
Tabel 1. 3 Data karyawan Komposisi pegawai menurut pangkal/golongan	4
Tabel 1.4 Data karyawan Komposisi pegawai yang telah mengikuti diklat ...	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Jenis pelayanan	34
Tabel 4.2 Sarana Dan Prasarana.....	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Rasio.....	43
Tabel 4.7 Nilai Level 0-10 Untuk Kriteria Jam Kerja dan Produk Yang Dihasilkan Periode April-Desember 2022.....	45
Tabel 4.8 Indikator Performansi Bulan April-Desember	48
Tabel 4.9 Rekapitulasi tingkat produktivitas	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4.1 Grafik Tingkat Produktivitas Bagian Jam Kerja dan Produk Yang Dihasilkan	51

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur.....	38
Grafik 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Grafik 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40