

INTISARI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bantul mempunyai motto “Kepuasan Anda adalah Motivasi Kami”. Hal tersebut berarti Disdukcapil mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Pelayanan yang baik berupa sikap pegawai yang baik, dokumen yang diinginkan masyarakat selesai tepat waktu dan benar. Pelayanan baik tersebut salah satunya dipengaruhi oleh kondisi pegawai saat bekerja. Kondisi pegawai erat kaitannya dengan beban kerja yang harus diselesaikan oleh pegawai tersebut. Pada waktu tertentu pegawai menyelesaikan pekerjaannya melebihi jam kerja. Oleh karena itu, dilakukan analisis beban kerja di bagian pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bantul untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah pegawai yang optimal untuk mengerjakan tugas di bagian pelayanan Disdukcapil agar pelayanan yang diberikan berkualitas baik.

Penelitian ini dilakukan pada bagian pelayanan Disdukcapil yang berjumlah 14 orang pegawai selama 32 hari kerja. Analisis dilakukan dengan metode jam henti (*stopwatch time-study*) karena pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai relatif pendek dan berulang. Penelitian ini dimulai dengan menyiapkan alat-alat yang diperlukan. Penelitian dilanjutkan dengan pengambilan data. Data yang diperoleh kemudian diuji keseragaman dan kecukupan data. Data yang telah lolos uji dihitung nilai rata-ratanya untuk mendapatkan waktu siklus. Waktu normal didapatkan dari perkalian antara waktu siklus dan nilai penyesuaian. Kemudian waktu baku dihitung dengan cara waktu normal dikalikan dengan nilai kelonggaran.

Pekerjaan di Bagian Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikerjakan oleh 13 pegawai saja. Akan tetapi, jika terdapat hanya 13 pegawai akan kesulitan untuk membagi pekerjaan yang harus dilakukan. Oleh karena itu pegawai yang optimal di bagian pelayanan berjumlah 14 pegawai. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan beban kerja yang tidak merata, sehingga harus dilakukan pemerataan beban kerja.

Kata kunci: pelayanan, analisis beban kerja, metode jam henti, jumlah pegawai, optimal

ABSTRACT

With their motto “Your contentment motivates us”, Department of Population and Civil Registration (*Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/ Disdukcapil*) in Bantul always providing the best services including officers’ hospitality and punctuality. One of factor which influences public service is officers’ working condition. At a certain time the officer complete their work beyond the working time. This condition relates with their workload. Therefore, research about workload in Department of Population and Civil Registration is conducted to enhance its public service. This research is aiming to ascertain optimal number of officer handling workload in public service division.

The research is conducted to 14 officer of public service division. Time study is being conducted for 32 days. Stopwatch time-study method is chosen to analyze data due to repetitive and short work time. Reasearch starts with equipments preparation, followed by data gathering. Next is re-evaluating the data, an average time for each work element is calculated to find cycle time. Normal time is calculated by multiplying the cycle time by the performance rating factors. Next is deciding allowance factor to calculate standard time.

All workload in Department of Population and Civil Registration public service division can handle by 13 people. However considering limitations of documents, activities, and difficulty to eliminate one officer. Because the work load is not evenly distributed, so their task must well distributed to all officer. So, the optimal number of officer in service division is 14 people.

Keywords: public service, workload analysis, stopwatch time-study, optimal number, officer