

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi merupakan sekumpulan orang untuk dapat saling bertukar pikiran antara sumber daya manusia yang satu dengan yang lainnya, yakni dengan menjalin kerjasama antara pimpinan dengan bawahan, kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya, antar bidang sesama tenaga kerja untuk dapat dioptimalkan dalam menjalankan kegiatan organisasi. Dalam melakukan aktivitas dan eksistensinya, suatu organisasi harus benar-benar dikelola melalui aturan dan tatanan kerja sebagai pola dalam menjalankan kegiatannya. Organisasi publik sebagai lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat berhubungan dengan peningkatan kehidupan dan kesejahteraan masyarakat secara optimal.

Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan. Organisasi ini bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat demi kesejahteraan sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi sebagai pijakan

dalam operasionalnya. Organisasi berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat tidak pada profit/laba/untung.

Dalam membentuk organisasi yang produktif, efektif, dan efisien dibutuhkan sumber daya manusia yang unggul. Untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi tersebut maka harus diperhatikan sumber daya manusianya agar dapat menunjang proses pencapaian tujuan organisasi. Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang penting sehingga tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga bisa menentukan perkembangan suatu organisasi atau dengan kata lain sumber daya manusia adalah manusia yang di pekerjakan di suatu organisasi yang bertujuan untuk mencapai sebuah tujuan organisasi yang telah dirancang sebelumnya. Oleh karena itu agar suatu organisasi dapat berjalan dengan sesuai tujuan harus ada aturan dan tatanan kerja yang menjadi benang merah suatu organisasi.

Kinerja menjadi salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi. Kinerja bagi suatu organisasi sangat penting karena kinerja dapat dijadikan tolak ukur suatu keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Pada hakikatnya kinerja merupakan pencapaian kerja yang dicapai oleh suatu organisasi yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Kinerja menjadi sangat penting karena suatu hasil kerja dapat dikatakan tercapai apabila kebutuhan masyarakat secara luas terpenuhi. Di dalam sebuah organisasi publik, kinerja pegawai menjadi unsur utama yang tidak bisa dihilangkan. Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran

yang harus dicapai atau tugas yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu. Kinerja pegawai mampu berdampak luas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh organisasi publik.

Salah satu bentuk pelayanan adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya. Kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif sehingga memicu untuk setiap administrator agar dapat mengimbangi kebutuhan masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan memaksimalkan kerjanya sehingga hasil kerja (melayani masyarakat) tercapai visi, misi dan tujuan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kedisiplinan, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Dan harus mengedepankan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat terpuaskan dengan kinerja dari para pegawai.

Pencapaian kinerja yang baik dapat diukur dari kinerja orang-orang yang bekerja dalam unit organisasi kemudian terdapat unit-unit organisasi yang dapat mendukung kerjanya, dan akhirnya kinerja pegawai tersebut dapat berperan dibidangnya.

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting demi kebaikan citra suatu organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja para pegawainya

agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja (kinerja) yang terpenuhi sesuai dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang prima maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan.

Administrasi Kependudukan diantaranya bertujuan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional yang akurat, lengkap, mutakhir sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu, serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pembangunan Administrasi Kependudukan merupakan isu yang sangat strategis dan bersifat lintas sektor. Pengintegrasian berbagai aspek kependudukan ke dalam perencanaan pembangunan dan bagaimana pembangunan kependudukan itu sendiri akan dicapai, akan menjadi pekerjaan besar yang harus diwujudkan.

Administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh aparatur sipil negara. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka

Pemerintah Daerah harus mampu melaksanakan apa yang telah diamanatkan Undang-Undang tersebut dengan menyiapkan semua perangkatnya karena Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan urusan wajib, yang merupakan hak dasar bagi seluruh warga Negara, penyelenggaraan pendaftaran penduduk dalam arti luas merupakan usaha Pemerintah dalam rangka menyelenggarakan tertib administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran dan pencatatan kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka berupaya mewujudkan keterkaitan perkembangan kependudukan, sebagai wujud dinamika penduduk dengan berbagai kebijakan pembangunan menjadi prioritas penting agar kedepan nanti pengelolaan perkembangan kependudukan dapat mewujudkan keseimbangan yang serasi antara kuantitas dan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas penduduk dan penataan persebarannya yang didukung oleh upaya-upaya perlindungan, pemberdayaan penduduk, peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang wawasan kependudukan bahkan sejak usia dini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Bangka merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Bangka memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pendaftaran penduduk merupakan serangkaian kerja atas administrasi kependudukan oleh pemerintah yang terdiri dari : pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pengkoordinasian pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pencatatan mutasi penduduk, pengelolaan data penduduk. Sedangkan pencatatan merupakan bagian dari usaha pemerintah dalam rangka menyelenggarakan administrasi kependudukan berupa pelayanan pemerintah yang menyangkut kedudukan hukum seseorang dimana pada suatu saat tertentu dapat digunakan sebagai bukti autentik bagi yang bersangkutan maupun pihak ketiga. Pencatatan di bidang kependudukan tersebut meliputi peristiwa pencatatan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengesahan anak, pengakuan anak, pengangkatan anak yang merupakan bagian peraturan publik.

Selain itu juga penduduk merupakan pendukung keberhasilan pembangunan, atau dengan kata lain penduduk bukan sebagai beban namun merupakan sumber daya pembangunan sejalan dengan hal tersebut diatas diperlukan data kependudukan yang lengkap dan akurat untuk dijadikan sumber data yang diperlukan dalam perencanaan pembangunan daerah.

Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka harus meningkatkan kinerja dari para pegawainya agar kualitas pelayanan meningkat.

Berdasarkan hasil peninjauan yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka diduga bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal, hal ini terlihat dari:

1. **Bukti Langsung**, berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti pada tanggal 4 November 2019 peneliti beranggapan bahwa fasilitas dan alat-alat pelayanan yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai. Contohnya seperti alat perekaman e-Mobile yang rusak, serta pengadaan scanner dan pembuatan aplikasi arsip digital yang belum optimal.

2. **Keandalan**, berdasarkan peninjauan yang peneliti lakukan pada tanggal 4 November 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka peneliti beranggapan bahwa masih adanya ketidakpastian waktu dalam melakukan pelayanan yang ada. Salah satu contohnya seperti pembuatan e-KTP yang harusnya bisa diselesaikan dalam waktu 1 hari namun baru selesai dalam jangka waktu minimal 3 hari.

3. **Daya Tanggap**, berdasarkan peninjauan peneliti pada tanggal 5 November 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka peneliti beranggapan bahwa masih adanya petugas pelayanan yang belum menerapkan senyum, sapa dan salam. Selain itu, peneliti juga menemukan keluhan dari masyarakat bahwa adanya pegawai yang mengangkat kakinya dengan tidak sopan saat jam kerja sedang berlangsung. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pegawai dan dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi pegawai itu sendiri.

Dengan uraian tersebut, masalah yang timbul diduga karena kinerja pegawai yang belum sesuai dengan indikator kinerja, yaitu:

1. **Kualitas Kerja**, berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 November 2019 terlihat bahwa masih ada beberapa pegawai yang masih belum mampu menguasai tugasnya sehingga terkesan seperti tidak ada pekerjaan namun sebetulnya banyak yang harus dikerjakan. Ketidakmampuan dalam menguasai alat-alat pelayanan menjadi salah satu penyebab tidak efektifnya pelayanan itu.

2. **Ketepatan Waktu**, berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 November 2019, peneliti menemukan bahwa masih adanya pegawai yang tidak berada di kantor saat jam kerja berlangsung serta belum meratanya pembagian kerja yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa bahwa hal ini perlu dikaji lebih dalam. Oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Adakah pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka?

2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka?
3. Apa saja usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Memperoleh data dan informasi secara jelas mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
- b. Mengembangkan data mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambatan dalam Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
- c. Menerapkan data dan informasi mengenai usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dalam perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.

1) Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

1) Memberikan wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa dan peneliti lainnya yang ingin meneliti tentang kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.

2) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam lingkup instansi pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki maupun meningkatkan kinerja pegawai yang ada menjadi lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi dampak yang baik dalam hal pelayanan yang diterapkan.