

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Efektifitas kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam kegiatan organisasi yang perlu di bina dan dikembangkan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Tujuan organisasi tersebut akan tercapai apabila organisasi memiliki sumber daya manusia yang handal, terampil dan berkualitas sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal dan dapat meningkatkan prestasi kerja yang baik untuk organisasi, masyarakat, maupun pegawai itu sendiri.

Efektifitas kinerja pegawai adalah sikap atau kondisi umum seseorang yang positif terhadap kehidupan organisasinya, maka jelas bahwa setiap pemimpin perlu mengambil berbagai langkah agar semakin banyak pegawainya merasa puas dan selalu bersemangat dalam bekerja, yang pada saatnya nanti akan mencapai tingkat efektifitas kinerja pegawai sesuai dengan tujuan. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa untuk mencapai untuk mencapai suatu tingkat efektifitas dalam proses pencaaian tujuan dalam suatu organisasi sangatlah didukung oleh sarana dan prassarana yang mana dari kemampuan dan keterampilan serta loyalitas dari semua unsur yang terlibat dalam organisasi yang bersangkutan, disamping itu suatu pekerjaan dikatakan efektif bila tercapainya berbagai sasran yang telah ditetapkan

tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber – sumber tertentu yang dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan yang dimaksud.

Efektifitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat sesuai waktu yang telah ditetapkan, artinya suatu pekerjaan akan dinilai baik atau tidak nya sangat bergantung pada penyelesaian akhir pekerjaan, cara melaksanakannya, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan pegawai. Pentingnya efektifitas kerja dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Menurut **Beni (2016 : 69)** Efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Semakin tinggi rasio efektifitas maka akan semakin baik kerja pegawai dalam kinerja. Efektifitas adalah sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Efektifitas aparatur sipil negara sangat menarik untuk diteliti dikarenakan banyak berbagai masalah yang mencerminkan kinerja aparatur yang tidak efektif dan tidak sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan.

Pada saat ini kinerja aparatur masih memberikan penilaian yang kurang baik bagi masyarakat karena masyarakat dapat menilai atau merasakan bahwa kinerja aparatur masih belum optimal dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Munculnya masalah mengenai efektifitas kinerja aparatur sering dihadapi oleh para aparatur seksi E-Ktp (Elektronik KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung salah satu masalah menyangkut tentang sarana dan prasarana. Hal ini dapat berdampak terhadap kinerja aparatur karena dapat menghambat proses penyelesaian pekerjaan, sehingga pekerjaan dapat tertunda dan menjadikan kinerja yang kurang efektif.

Mengacu pada Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa Aparatur Sipil Negara adalah para pegawai yang berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, serta adil dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Bentuk nyata dari pelayanan administrasi kependudukan ini salah satunya adalah penerbitan E-KTP.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peneliti menemukan adanya masalah terkait pelayanan E-KTP. Permasalahan tersebut berasal dari tidak tercapainya target yang telah ditentukan dalam pencetakan E-KTP dan adanya keterlambatan dalam waktu penyelesaian E-KTP.

Berbagai masalah penyelenggaraan pelayanan diatas menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan belum dapat terlaksana baik. Hal ini dapat mengindikasikan aparat birokrat yang belum efektif dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa. Pelayanan E-KTP merupakan salah satu tolak ukur kualitas kinerja dalam melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Efektif atau tidaknya kinerja dalam melakukan pelayanan E-KTP tersebut akan memperlihatkan sejauh mana efektifitas kinerja aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam laporan penelitian yang berjudul **“Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan guna membatasi studi yang diteliti. Berdasarkan dari hasil Konteks Penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Fokus penelitian bersifat tentatif sesuai dengan berlangsungnya penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan E-KTP?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan E-KTP

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga memiliki kegunaan yang bersifat praktis, kegunaan yang diharapkan dari peneliti ini sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman dalam memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Kegunaan Praktis hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat.