

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap pemerintahan pasti memiliki struktur di dalamnya, dari mulai pimpinan sampai struktur dibawahnya. Keberhasilan suatu organisasi atau instansi sangat di pengaruhi oleh kinerja pegawai. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung ialah merupakan organisasi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab atas segala urusan kependudukan yang ada di Kota Bandung. Terbentuknya dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung tidak lepas dari peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang pembentukan dan susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung mempunyai tugas dan fungsi yaitu merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan dan menyelenggarakan sebagian tugas dan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melakukan pembinaan dan melaksanakan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan data evaluasi serta pengendalian, sebagai pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berkaitan dengan hal itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menjalankan segala sesuatunya tidak terlepas dari visi dan misi kota Bandung yang Bermartabat (Bersih, Makmur, Taat dan Bersahabat) kemudian visi Dinas Kependudukan Kota Bandung yaitu; Terwujudnya pelayanan prima melalui penyelenggaraan kependudukan. Sedangkan misi Dinas Kependudukan Kota Bandung adalah; meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan sumber daya manusia, menertibkan administrasi pendaftaran penduduk, meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, membangun data base kependudukan, meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan menunjang pendapatan asli daerah.

Permasalahan-permasalahan yang di hadapi pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung salah satunya adalah kurangnya sumber daya manusia dan kemampuan pegawainya. Menurut **M.S. Hasibuan, (2016:9)** sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Kinerja adalah hasil usaha sumber daya manusia atau pegawai untuk melakukan pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam jangka waktu tertentu. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja yang baik merupakan dambaan semua organisasi. Ketika kinerja yang baik tercipta, tentu akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan harmonis diantara pegawai.

Organisasi bertujuan untuk mencapai pelayanan yang maksimal, maka dari itu harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelaksanaan tugas pegawai, serta memiliki dana yang cukup untuk biaya operasional pegawai dalam menjalankan tugasnya dan tidak kalah pentingnya adalah dukungan sumber daya manusia (SDM), karena tanpa dukungan SDM yang memadai tidak akan tercapai tujuan kerja yang baik. Sumber daya manusia yang berkualitas, kemungkinan besar akan mampu mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Tenaga kerja atau pegawai organisasi pemerintah harus diberikan pembinaan untuk memaksimalkan kinerja dalam organisasi pemerintah tersebut dan memiliki sikap perilaku yang beintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, dan wibawa, kinerja pegawai ini sangat penting dalam organisasi pemerintah atau swasta dikarenakan tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

**Sutrisno (2016:172)** mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas sekretariat daerah di bidang umum dan kepegawaian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi diantaranya melaksanakan sosialisasi peraturan perundang-undangan, mengelola database, pemanfaatan data

kependudukan dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam bentuk dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, serta surat keterangan kependudukan lainnya.

Sebagai aparatur pemerintah, pegawai, serta sekaligus sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tentunya memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan tugasnya di pemerintah. Kinerja aparatur pemerintah yang baik sangat dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan melaksanakan kegiatan pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara bahwa untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip dalam pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung dan Peraturan Walikota Bandung Nomor 59 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyelenggarakan program kepegawaian dalam arti penyiapan bahan penyusunan rencana kebutuhan

pegawai, penatausahaan, rumah tangga, pendidikan dan latihan, gaji berkala, cuti, kesejahteraan pegawai, hukum, organisasi dan hubungan masyarakat dan kehadiran. Mengingat pentingnya kinerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan produktivitas kerja, maka setiap aparatur pemerintah dapat dituntut senantiasa untuk meningkatkan kinerja agar terciptanya pelaksanaan tugas yang memiliki tanggung jawab yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya. Kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada sesuatu yang memerlukan pertimbangan penting karena kinerja individual seorang pegawai di dalam organisasi adalah bagian dari kinerja organisasi, juga dapat menetapkan kinerja dari organisasi tersebut.

Upaya untuk mencapai kinerja yang baik tentu harus adanya pembagian tugas yang jelas pula terhadap program-program kerja yang akan dilaksanakan oleh pegawai atau karyawan. Suatu organisasi atau instansi yang sudah memiliki kinerja yang baik, berarti organisasi atau instansi yang sudah memiliki kinerja yang baik, berarti organisasi atau instansi tersebut dapat menjalankan fungsinya dalam mengimpun, mengorganisir, dan mengkoordinasi kegiatan-kegiatan untuk organisasi serta kerjasama yang terarah, sehingga terciptanya efektifitas dan efisien kerja. Hal ini akan memudahkan organisasi atau instansi tersebut dalam mencapai tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Pegawai merupakan salah satu tenaga pemerintah yang mempunyai peran sebagai faktor penentu keberhasilan suatu organisasi, karena pegawai langsung bersinggungan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Untuk itu kinerja para pegawai harus selalu ditingkatkan. Upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut biasanya dilakukan dengan cara memberi tunjangan kinerja, memberikan motivasi, meningkatkan kemampuan melalui diklat serta gaya kepemimpinan yang baik. Sementara kinerja pegawai dapat ditingkatkan apabila tunjangan kinerja diberikan tepat waktu, dan pihak pemerintah bisa mengetahui apa yang diharapkan.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung masih kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan terkadang beberapa pegawai masih belum mencapai target kinerjanya dan karena itu mereka sering mengeluhkan double job atau melakukan pekerjaan yang seharusnya bukan mereka kerjakan. Kemampuan para pegawai dalam melayani juga perlu diperhatikan karena apabila kemampuan pegawai dalam melayaninya hanya seadanya dikhawatirkan ada rasa ketidakpuasan pada orang yang dilayani tersebut. Oleh karena itu, kemampuan interpersonal menjadi hal yang cukup penting agar instansi dapat berjalan sesuai visi dan misi yang ada sehingga dapat mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil observasi tentang kinerja pegawai berikut ini beberapa masalah yang ada pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung :

- 1) Kualitas Kinerja Pegawai. Contoh : Kurangnya pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk menunjang skill pegawai. Mengakibatkan Pelaksanaan pekerja menjadi terhambat.

- 2) Kuantitas Kinerja Pegawai . Contoh : Kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan terkadang ada pegawai yang kurang dari targetnya.

Penilaian kinerja individu aparatur sipil negara selain memperhatikan tugas pokok dan fungsi, juga melakukan penilaian terhadap tugas tambahan yang dibebankan kepada individu aparatur sipil negara yang bersangkutan. Dalam hal ini, untuk mendukung tercapainya tujuan nasional diperlukan sumberdaya manusia yang turut menunjang pengelolaan tata pemerintahan yang baik, aparatur sipil negara selaku unsur utama sumberdaya aparatur negara mempunyai peranan yang sangat menentukan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan laporan yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ialah aspek guna melihat bagaimana kinerjam pegawai dengan baik sesuai aturan yang ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke tempat observasi dengan lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Adapun fokus penelitian menurut John Miner dalam Sudamanto (2009:11), yaitu :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Penggunaan waktu dalam bekerja
4. Kerjasama

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dipaparkan, maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Ingin mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
2. Ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Pada Sub Bagian Umum dan kepegawaian di Dinas Kepegawaian dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis bagi pihak-pihak yang membutuhkan, adapun kegunaan yang dapat diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat guna memberikan dan menambah ilmu pengetahuan dalam wawasan keilmuan Administrasi Publik dan juga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademik.
2. Secara Praktis, bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan pemikiran mengenai masalah-masalah yang di hadapi oleh Sub.Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.