

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Globalisasi Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam organisasi karena mereka selalu berperan aktif dan mengendalikan dalam setiap kegiatan organisasi. Masalah sering muncul ketika organisasi tidak mampu mengidentifikasi kebutuhan dan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, mengingat setiap orang dalam lembaga tersebut memiliki latar belakang yang berbeda. Setiap organisasi selalu berusaha melakukan pengelolaan sumber daya manusia secara profesional untuk meningkatkan kinerjanya. Pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting dan mendukung tercapainya tujuan dalam suatu organisasi atau otoritas. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang huruf C pemerintahan daerah menyebutkan bahwa efektivitas dan efisiensi pemerintahan daerah harus lebih ditingkatkan lagi.

Kegiatan kerja Evaluasi kinerja pegawai Kompetensi profesional diukur pada tingkat kemampuan penggunaan alat penunjang kerja. Serta sebagai indikator untuk menilai kinerja pegawai dari segi keterampilan interpersonal, dari segi kemampuan bekerjasama dalam tim kerja atau kelompok, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Menjalinkan komunikasi dari rekan kerja atau atasan kepada bawahan dan sebaliknya, atau sebaliknya, untuk menjalin interaksi yang baik dalam organisasi untuk membicarakan kelebihan masing-masing individu. Hal ini karena dalam suatu organisasi, Sebagian besar aktivitas komunikasi terjadi antara pegawai yang

berada pada posisi yang sama dan bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan. Memungkinkan menjadi lebih efisien dalam menyelesaikan tugas. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak hanya ditentukan oleh kualitas profesionalismenya, tetapi juga oleh kedisiplinan para anggotanya sebagai ukuran keberhasilan organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung adalah lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kantor Disdukcapil Kota Bandung terletak di Jalan Ambon No. 1B, Kota Bandung. Gedung ini diresmikan oleh Gubernur Jawa Barat pada Agustus 1998. Guna memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat. Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah Sebagai berikut :

1. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas.
2. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:

- a. Merumuskan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Melaksanakan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Melaksanakan administrasi Dinas lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;

- e. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam Upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. (Afandi 2018:83)

Menurut Simanjuntak (2010:1), kinerja adalah Tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

Pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih terdapat beberapa masalah pada saat Observasi, peneliti mengidentifikasi adanya beberapa permasalahan terkait efektivitas kinerja pegawai, yaitu kurangnya fasilitas pelayanan dan memakan waktu lama dalam melakukan

pelayanan. Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih belum berjalan dengan maksimal, karena masih kurangnya pelayanan dan respon serta kepuasan pelayanan petugas kepada masyarakat dan juga kurangnya sosialisasi mengenai efektivitas waktu administrasi sehingga masih ada masyarakat belum mengetahui kapan waktu pembuatan akta dan administrasi dilakukan. Selain itu juga masih banyak keluhan dari masyarakat Kota Bandung terhadap system pelayanan terutama pada saat pelayanan terutama saat pendaftaran pemohon pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Efektivitas Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Peneliti memutuskan untuk memfokuskan penelitian untuk mendapatkan kejelasan dari ruang lingkup permasalahan, yang bertujuan agar permasalahan ini tidak melebar serta menyimpang dari tujuan yang sudah ditetapkan. Serta hal ini akan mempermudah peneliti dalam mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, sehingga tidak terjebak pada banyaknya data di lapangan. Fokus penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, serta dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian menurut teori indikator kinerja pegawai dari Mitchell yang dikutip oleh Sedarmayanti (2017:287) yaitu :

1. Kualitas kerja
2. Ketepatan waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

### **1.3 Rumusan Permasalahan**

Dari uraian konteks penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Apa saja faktor yang menjadi hambatan pada efektivitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan mengetahui efektivitas Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
2. Menganalisis dan mengetahui faktor yang menjadi hambatan pada efektivitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Eksplorasi ini diandalkan tidak hanya untuk memiliki kegunaan teoritis namun juga memiliki kegunaan praktis. Pemanfaatan yang diperlukan dalam eksplorasi ini, ialah meliputi:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan, ilmu, dan juga pengalaman untuk memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti dapatkan selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Pasundan Bandung dan sumbangsih bagi bidang studi Ilmu Administrasi Publik
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk salah satu bahan masukan dalam mempertimbangkan serta memberikan sedikit sumbangan pemikiran dimana berguna bagi memberikan rekomendasi Efektivitas Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil