

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi, sebagai salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga dituntut mampu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta dapat melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Hal ini bertujuan agar organisasi memiliki daya saing yang tinggi, sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tentunya sesuai dengan harapan masyarakat. Sumber daya organisasi dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu : sumber daya manusia dan sumber non manusia. Sumber daya manusia meliputi orang berstatus anggota yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sedangkan sumber non manusia terdiri atas sumber daya modal, mesin, alam dan teknologi. Namun sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor dominan, karena satu-satunya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, ketrampilan pengetahuan, prestasi dan motivasi adalah manusia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sebagai unit kerja perencanaan yang menjalankan tugas, fungsi, kewenangan serta tanggung jawab koordinasi di bidang perencanaan pembangunan daerah diperlukan kehadirannya untuk menunjang keberhasilan pembangunan daerah. Dengan deskripsi tugas yang demikian penting, maka diperlukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan dukungan aparatur yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk mendukung pencapaian sasaran dan prioritas pembangunan daerah. Pelayanan yang baik akan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan suatu bangsa. Dalam proses pelayanan publik. Hal ini merupakan pengguna

jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui instansi pemerintah di dalamnya di isi oleh pegawai khususnya pegawai negeri sipil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi suatu kewajiban bagi negara yang harus dilakukan mengingat dalam pembukaan UUD 1945 dalam mencapai tujuan nasional. Tujuan tersebut dapat diwujudkan apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan yang bermutu.

Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan public. Berdasarkan keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, maka pelayanan yang baik mempunyai ciri :

- a. Keserdahanaan pelayanan
- b. Kejelasan dan kepastian pelayanan
- c. Keamanan dalam pelayanan
- d. Efisiensi dalam pelayanan
- e. Keterbukaan dalam pelayanan
- f. Ekonomis dalam pelayanan
- g. Keadilan yang merata dalam pelayanan
- h. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak dapat dihandari karena sudah menjadi kewajiban. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah- masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala internal yaitu yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala external yakni yang datang dari masyarakat. Pegawai harus

senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Semakin pemerintah responsif terhadap apa yang disarankan publik, semakin bagus juga kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaiknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Rendahnya kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka juga dapat dilihat dari pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Ketika peneliti melakukan Kuliah Kerja Lapangan pada instansi ini di bulan November 2021 terlihat masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan dalam pembuatan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Kependudukan Lainnya. Pembuatan dokumen ini memerlukan waktu lama sehingga masyarakat mengalami kesulitan karena harus pulang pergi untuk melengkapi kekurangan dokumen. Rendahnya kinerja pegawai disebabkan oleh motivasi pegawai dalam bekerja. Motivasi memegang peranan penting didalam pencapaian kinerja pegawai. Dalam mencapai kinerja pegawai yang optimal, pemimpin harus memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilannya.

Selain itu sarana dan prasarana juga membantu untuk meningkatkan kinerja pegawai seperti ruang kerja dan berbagai peralatan kantor. Dari observasi yang dilakukan, ruang kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka terutama bidang catatan sipil belum optimal kerana jarak meja pegawai terlalu dekat dan menghambat pergerakan aktivitas antara pegawai serta ruang tunggu dan ruang administrasi pendaftaran yang sempit dan masyarakat yang ramai setiap harinya yang mempengaruhi kenyamanan bekerja.

Kinerja pegawai Dispendukcapil merupakan upaya pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang berlangsung dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan nasional. Untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab diperlukan adanya suatu peraturan dan kebijaksanaan yang dilakukan untuk mengatur proses kegiatan dalam instansi tersebut.

Demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sejalan dengan era reformasi birokrasi, maka perlu ada peningkatan kinerja pegawai dalam mewujudkan peranan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka di mana salah satunya adalah upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, memenuhi standar teknologi, informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif. Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sebagaimana sudah disebut di depan harus disiasat dan dikelolah dengan baik untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat akan berbagai dokumen kependudukan. Kinerja pegawai ini ditiapketkan untuk kebutuhan warga yang berdatangan untuk mengurus administrasi kependudukan. Karena kekurangan tenaga pegawai yang mengerjakan urusan tersebut serta kurang optimalnya para pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan dokumen kependudukan menjadi molar.

Administasi kependudukan yang dimaksud dalam Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya

untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila Sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan. Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, dan pengakuan anak. Seperti yang dituang dalam PP Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 27 ayat (1) “dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai instansi pelaksana yang diatur dalam peraturan daerah”

Seperti di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malaka, banyak program-program pemerintah yang sudah dijalankan untuk membenahi kinerja pegawai seperti dengan mengeluarkan slogan “pelayanan kami gratis dan tidak berbelit-belit” dan mengeluarkan SOP (Standar Operasioal Prosedur) guna memperbaiki sistem yang lama, yang dianggap menyulitkan masyarakat. Tetapi masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai-pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malaka dikarenakan proses adminisrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu.

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan?
2. faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian**

### **a. Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah

1. untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan?

### **b. Manfaat**

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan perkembangan pengetahuan yang berhubungan dengan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka

Sebagai bahan masukan bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malaka mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administarsi kependudukan

- b. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh khususnya di bidang administrasi kependudukan dan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan maupun perbandingan bagi peneliti lain yang masalahnya sejenis dan dapat digunakan untuk memperkaya referensi yang telah ada.