

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang ini setiap organisasi dituntut untuk memiliki manajemen yang baik, Suatu manajemen organisasi yang baik pasti dapat meningkatkan efektivitas di dalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi akan mengakibatkan tingkat pelayanan kepada masyarakat menjadi meningkat. Agar pelayanan terhadap masyarakat berjalan dengan semestinya, organisasi harus dapat mengatur pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kinerja pegawai pada suatu organisasi. Dengan kinerja pegawai yang baik maka tujuan organisasi akan tercapai.

Dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi pegawai merupakan salah satu sumber daya pokok, tanpa adanya pegawai lembaga pemerintah tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan publik. Pegawai merupakan sumberdaya yang sangat penting dan menunjang pencapaian suatu tujuan dalam organisasi/instansi pemerintah. Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang pemerintah daerah saat ini, berarti bahwa pemerintah daerah mengemban tugas yang sangat besar dari seluruh aspek kinerja pemerintahan termasuk pelayanan administrasi yang merupakan urusan wajib pemerintah.

Kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam suatu organisasi karena selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Permasalahan akan sering muncul ketika organisasi tidak dapat mengidentifikasi kebutuhan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman, mengingat bahwa setiap individu dalam institusi berasal dari latar belakang yang berbeda. Setiap organisasi selalu berupaya mengelola manajemen sumber daya manusia dengan cara-cara profesional untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja memiliki peranan penting bagi peningkatan kemajuan atau perubahan ke arah yang lebih baik untuk pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja yang dicapainya selama kurun waktu tertentu. Kinerja dapat digambarkan sebagai fungsi proses dari respon individu terhadap kinerja yang diharapkan organisasi mencakup desain kerja, proses pemberdayaan, dan pembimbingan serta dari sisi individu itu sendiri yang mencakup keterampilan, kemampuan dan pengetahuan (Hasibuan, 2011:34).

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik dapat langsung dirasakan dan dinilai oleh masyarakat atas dasar pelayanan yang dirasakannya secara langsung. Saat ini, pegawai harus memberi pelayanan publik yang prima dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, juga kepastian, dan dapat

dipertanggungjawabkan. Kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah dapat memberi jawaban atas berhasil tidaknya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang haruslah diketahui oleh beberapa pihak agar dapat mengetahui tingkat capaian hasil kerja pegawai di suatu instansi terkait.

Kinerja pada hakikatnya suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional, dan kinerja merupakan hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam proses pencapaian tujuan, dari hasil kinerja dapat terlihat sejauh mana usaha yang dilakukan dalam proses pencapaian tujuan yang dilakukan. Sehingga, perlu diketahui mengenai konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak terlepas dari peran

pemimpin birokrasi dalam kemampuan mengendalikan pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif. Namun kenyataannya kinerja pegawai di organisasi pemerintahan yang bergerak di dalam pelayanan publik memerlukan pegawai dengan profesionalisme kerja yang baik karena kinerja pegawai akan mendapat penilaian langsung dari masyarakat itu sendiri. karena kinerja pegawai yang rendah akan berdampak kepada kualitas pelayanan publik suatu instansi pemerintah publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh

Bangsa Indonesia untuk bisa keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang sering mendapat sorotan dari masyarakat menjadi determinan/faktor penentu yang penting dari penurunan minat investasi.

Penyelenggara layanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang terdapat di kabupaten Belu adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil

(DISDUKCAPIL) yang merupakan dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan karena tugas pokok Disdukcapil adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh sebab itu, pemberian layanan publik yang baik tentu diperlukan dan sangat diharapkan masyarakat.

Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan upaya-upaya peningkatan pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh meliputi aspek kepegawaian (SDM), sarana dan prasarana, proses pelayanan dan layout kantor, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Administrasi kependudukan yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, dan lain sebagainya wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen tersebut adalah dokumen kependudukan resmi yang diterbitkan

oleh Instansi pelaksana dalam hal ini Disdukcapil yang mempunyai kekuatan hukum bagi pemiliknya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang pada saat sekarang ini banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat saat ini banyak yang sudah sadar akan pentingnya Pencatatan sipil warga Negara Indonesia. Karena pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri sedang menggalakkan program Pencatatan sipil. Masyarakat banyak yang membuat e-ktip, akta kelahiran, kartu keluarga, surat nikah, dan lain-lain di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Belu. Tapi sekarang ini banyak masyarakat yang berurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Belu merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai yang bermasalah sehingga turunnya kualitas pelayanan. Peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu sebagai objek, karena banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada dasarnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil

2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil adalah suatu organisasi yang terdapat manusia yang menjalankan organisasi tersebut. Organisasi adalah suatu wadah yang terdapat sekumpulan orang yang di dalamnya memiliki tujuan yang sama. Tujuan tersebut merupakan tujuan organisasi yang disusun agar setiap organisasi dapat mencapai tujuannya. Tujuan organisasi berbeda-beda. Di bidang pemerintahan tujuan dari organisasi adalah untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal dan bersifat non profit. Kinerja pegawai akan baik apabila pegawai dapat menyelesaikan target kerja yang diberikan kepada pegawai tersebut.

Berikut data target kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten

Belu pada tahun 2021-2023.

Tabel 1.1 Capaian Kinerja

No	Indikator Kinerja Sesuai Fungsi	Satuan	Target Renstra			Realisasi Capaian Tahun			Rasio Capaian Pada Tahun		
			2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
1	Cakupan penerbitan KTP Elektronik	%	91,45	92,23	93,36	86,57	81,90	84,96	94,66	88,80	91,00

2	Cakupan penerbitan kartu keluarga	%	88,52	91,92	92,61	86,95	87,97	87,37	98,23	95,70	94,34
3	Cakupan penerbitan akta kelahiran Bagi anak berusia 0-18 tahun	%	63,5	68,9	75,3	73,6	78,4	79,5	115,9	113,79	105,52
4	Cakupan penerbitan akta perkawinan	%	28,89	30,25	31,59	19,22	23,81	26,84	66,53	78,71	84,96
5	Penerbitan akta kematian	Dokumen	-	-	500	-	-	309	-	-	61,80
6	Cakupan penerbitan kartu identitas anak	%	-	-	5,00	-	-	309	-	-	61,80
7	Cakupan PGISA kependudukan	%	-	-	2,47	-	-	2,47	-	-	100,00

Sumber: bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, (2021)

Dari tabel 1.1 Capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Cakupan penerbitan KTP elektronik

Dalam hak penerbitan e-KTP di tahun terakhir (tahun 2023) realisasinya belum mencapai terget yang direncanakan yakni 93,36% dengan realisasinya sebesar 84,96% sehingga dengan capaian ini akan ditingkatkan dengan kegiatankegiatan pelayanan yang akan lebih

meningkatkan cakupan penerbitan KTP elektronik sehingga dapat mencapai target yang direncanakan.

2. Cakupan penerbitan kartu keluarga

Cakupan penerbitan KK di tahun terakhir (tahun 2023) realisasinya sesuai target yang direncanakan yakni 92,61% dengan realisasinya sebesar 87,37 dengan hasil realisasi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan tetap melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan yang akan lebih meningkatkan cakupan penerbitan kartu keluarga sehingga dapat mencapai target yang direncanakan.

3. Cakupan penerbitan akta kelahiran bagi anak berusia 0-18 tahun

Dalam cakupan penerbitan akta kelahiran bagi anak berusia 0-18 di tahun terakhir (tahun 2023) realisasinya sudah melebihi target yang direncanakan yakni 75,37% dengan realisasinya sebesar 79,53%, dari capaian tersebut dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melampaui target yang direncanakan dan akan tetap meningkatkan cakupan penerbitan akta kelahiran 0-18 tahun dengan kegiatankegiatan pelayanan yang akan lebih meningkatkan cakupan penerbitan akta kelahiran 0-18 tahun.

4. Cakupan penerbitan akta perkawinan

Dari hasil review di tahun terakhir (2023) realisasinya dibawah target yang direncanakan yakni 31,59%, dengan realisasinya sebesar 26,84%, hasil tersebut disebabkan oleh komputernisasi yang dilaksanakan belum menjurus kerarah integrasi data sistem informasi administrasi kependudukan (SI AK) pencatatan perkawinan antara dinas kependudukan

dan pencatatan sipil dengan pengadilan agama dan kantor urusan agama (KUA), dengan capaian tersebut akan tetap ditingkatkan dengan kegiatan-kegiatan pelayanan dan kebijakan yang akan lebih meningkatkan cakupan penerbitan akta perkawinan kedepan

5. Penerbitan akta kematian

Dari hasil review di tahun terakhir (2023) realisasinya dibawah target yang direncanakan yakni 500 dokumen dengan realisasinya 309 dokumen atau capaiannya sebesar 61,80%, dengan capaian tersebut akan tetap ditingkatkan dengan kegiatan-kegiatan pelayanan dan kebijakan yang akan lebih meningkatkan cakupan penerbitan akta kematian kedepan.

6. Cakupan penerbitan kartu identitas anak

Dari hasil review di tahun terakhir (tahun 2023) realisasinya dibawah target yang direncanakan yakni 5,00% dengan realisasinya sebesar 14,01%, hasil tersebut sudah melewati target yang direncanakan, dengan capaian tersebut akan tetap ditingkatkan dengan kegiatan-kegiatan pelayanan dan kebijakan yang akan lebih meningkatkan cakupan penerbitan kartu identitas anak

7. Cakupan pengelolaan gerakan indonesia sadar administrasi kependudukan Dari hasil review di akhir tahun (tahun 2023) realisasinya dibawah target yang direncanakan yakni 2,47% dengan realisasinya sebesar 2,47% , dengan capaian tersebut akan tetap ditingkatkan dengan kegiatan-kegiatan pelayanan dan kebijakan yang akan lebih meningkatkan

cakupan pengelolaan (GISA) gerakan indonesia sadar administrasi kependudukan.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa Pencapaian realisasi kinerja/hasil kerja pegawai tidak dapat memenuhi target instansi di dalam sasaran/tujuan strategis. Dokumen-dokumen kependudukan tersebut merupakan dokumen penting yang harus dimiliki penduduk, karena mengikat secara hukum dan untuk berbagai keperluannya. Berdasarkan data yang ada, capaian program administrasi kependudukan masih menunjukkan beberapa kendala yaitu Capaian program administrasi kependudukan masih jauh dari target yang ditetapkan. Realisasi pembuatan e-KTP, penerbitan akta perkawinan, akta kematian, dan kartu identitas anak masih berada di bawah target. Selain itu, pengelolaan gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan juga belum mencapai hasil yang diharapkan, oleh karena itu berbagai keperluannya serta pencatatan sipil perlu diperhatikan terutama berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara lebih optimal.

Berdasarkan pada permasalahan-permasalahan yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul: “Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu?
2. Apa saja faktor yang menghambat Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan Manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik.

2. Manfaat Akademis

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu dapat bermanfaat bagi lembaga – lembaga kajian lainnya yang juga mengkaji topik yang sama.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan literatur untuk semua yang memerlukan teori kinerja dan pelayanan publik di lingkungan

jurusan Ilmu Administrasi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah khususnya Dinas terkait.