

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi pada dasarnya adalah tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang dituntut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah manusia yang kinerjanya dapat mencapai sasaran kerja atau target kerja yang telah dirancang dalam organisasi. Bisa dikatakan bahwa manusia memiliki peran penting dalam organisasi, yakni sebagai pelaksana dan penggerak organisasi. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan (Hasibuan, 2011:27). Akan tetapi, kadangkala sumber daya manusia juga menjadi kendala bagi setiap organisasi karena tidak semua manusia dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Hal seperti ini tentunya akan memberikan dampak negatif pada kinerja sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya.

Kinerja karyawan merupakan salah satu modal bagi organisasi dan merupakan hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang

dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja.

Tuntutan akan reformasi kinerja sumber daya yang berkualitas selaras dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 12 yaitu: Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Undang-Undang ASN terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas, dan pengembangan pemanfaatan potensi. Sesuai dengan perannya, Aparatur Sipil Negara harus memberikan hasil kerja (kinerja) yang baik. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD dikelompokkan dalam tiga jenis. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut berdasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administrasi yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Contoh pelayanan publik bentuk administrasi adalah administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan, penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. dengan tujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Kupang dibentuk dengan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang. Dukcapil Kota Kupang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Dukcapil dalam menjalankan fungsinya memiliki 4 bidang yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta Bidang Pemanfaatan Data Kependudukan yang masing-masing bidang memiliki 3 seksi atau sub bagian.

Sebagai lembaga yang turut melaksanakan Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah berupaya memberikan pelayanan publik secara baik dengan berbenah setiap waktu dan membuat inovasi pelayanan yang dapat membahagiakan masyarakat. Namun, berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, menunjukkan bahwa

pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang masih pada predikat kepatuhan sedang atau berada dalam zona kuning, dengan skala nilai kualitas pelayanan publik ombudsman Republik Indonesia seperti pada tabel di bawah ini ::

Tabel 1.1
Skala Nilai Kualitas Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia

| No | Nilai | Tingkat Kepatuhan | Zona |
|----|--------|-------------------|--------|
| 1 | 0-50 | Rendah | Merah |
| 2 | 51-80 | Sedang | Kuning |
| 3 | 81-100 | Tinggi | Hijau |

Sumber: Ombudsman RI, 2020

Berikut adalah hasil penilaian kepatuhan pelayanan Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2018-2019 oleh Ombudsman Republik Indonesia:

Tabel 1.2
Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2018-2019

| No | Produk layanan | Nilai | |
|----|----------------------|-------|-------|
| | | 2018 | 2019 |
| 1 | Akta kelahiran | 73,50 | 73,50 |
| 2 | Akta kematian | 73,50 | 73,50 |
| 3 | Kartu Tanda Penduduk | 73,50 | 73,50 |
| 4 | Kartu keluarga | 73,50 | 73,50 |
| 5 | Akta Perkawinan | 73,50 | 73,50 |

Sumber: Ombudsman RI, 2020

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa nilai kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2018 dan 2019 tetap berada pada nilai 73,50 dan masuk dalam kategori tingkat kepatuhan sedang atau zona kuning. Penilaian tersebut dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan sarana,

prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, biaya/tarif pelayanan publik, perilaku pelaksana dalam pelayanan, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja.

Hasil penilaian Ombudsman tersebut didukung dengan data pencapaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Tahun 2019. Berikut adalah data capaian kinerja setiap bidang atau bagian tahun 2019 pada Dinas tersebut sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Pencapaian Kinerja Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2019

| No | Nama Bidang | Jenis Layanan | Target | Realisasi | % |
|----|--|---|-------------|-----------|------|
| 1 | Pelayanan Pendaftaran Penduduk | ● Kartu Keluarga (KK) | 1.256 | 1.103 | 87,8 |
| | | ● Perekaman KTP-EL | 325.826 | 157.485 | 48 |
| | | ● Pencetakan KTP-EL | 157.485 | 123.200 | 78,2 |
| | | ● Kartu Identitas Anak (KIA) | 128.456 | 21.020 | 16,3 |
| | | ● Surat Keterangan Pindah (SKP) | 20.000 | 19.102 | 95,5 |
| | | ● Data Penduduk Rentan Adminduk (korban bencana sosial, bencana alam, komunitas terpencil). | 12 dok data | 0 | 0 |
| 2. | Pelayanan Pencatatan Sipil | ● Akta Kelahiran | 585.527 | 111.704 | 19 |
| | | ● Akta Kematian | 1.000 | 857 | 85,7 |
| | | ● Akta Perkawinan | 2.287 | 2.114 | 92,4 |
| | | ● Akta Perceraian | 200 | 155 | 77,5 |
| 3. | Pengolahan Informasi administrasi Kependudukan | ● Buku Profil Kependudukan | 1 | - | 0 |
| | | ● Buku Data Agregat Kependudukan | 6 | - | 0 |
| | | ● Buku Laporan Semester data kependudukan dalam angka | 2 | - | 0 |

Lanjutan tabel 1.3

| No | Nama Bidang | Jenis Layanan | Target | Realisasi | % |
|----|----------------------|---|--------|-----------|---|
| 4 | Pemanfaatan Data dan | ● Perjanjian Kerjasama Pemanfaatan Nik, KTP | 10 | - | 0 |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|----------------|-------------|
| inovasi Pelayanan | Elektronik dan data kependudukan dengan OPD lingkup pemerintah Kota Kupang atau lembaga lain ● Inovasi Layanan | 3 | 3 | 100 |
| Rata-rata | | 1.202.095 | 417.187 | 34,7 |

Sumber: Laporan Tahunan, Dinas Dukcapil Kota Kupang 2020

Data pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa rata-rata pencapaian kinerja Tahun 2019 hanya 34,7% dari target pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan tugasnya, bidang-bidang pada Dukcapil Kota Kupang lebih difokuskan pada pelayanan KTP El, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak, sedangkan pendataan penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dilakukan.
2. Sekalipun memfokuskan diri pada perekaman dan pencetakan KTP El, namun ternyata perekaman KTP-El belum memenuhi target RPJMN 85% di tahun 2019, karena perekaman KTP-El baru mencapai 48% dari jumlah wajib KTP 325.826, sehingga yang belum melakukan perekaman 52% atau 168.341 orang
3. Penerbitan KIA bagi anak yang berusia 0 – 17 tahun kurang 1 hari masih sangat rendah yaitu 21,020 atau 16.3% dari 128.456 jumlah anak se Kota Kupang
4. Belum dilakukan Pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, yang meliputi: Penduduk Korban Bencana Alam; Penduduk Korban Bencana Sosial; Orang Terlantar; dan Komunitas Terpencil, sehingga realisasi masih di angka 0%.
5. Cakupan Akta Kelahirannya tidak memenuhi target nasional dalam RPJMN sebesar 85% pada akhir 2019, dimana Akta kelahiran hanya 19 % dari jumlah

jiwa 585.527 dengan kata lain yang belum memiliki akta kelahiran sebanyak 486.896 orang.

6. Penyajian data kependudukan berupa buku profil kependudukan, buku analisis kependudukan, buku agregat kependudukan dan laporan data kependudukan per bulan dan per semester seharusnya dilakukan secara berkala namun belum dilakukan sehingga realisasi masih 0%
7. Belum terbangunnya perjanjian kerjasama pemanfaatan NIK dan KTP-El dengan semua organisasi perangkat daerah se Kota Kupang serta lembaga lain yang ada di Kota Kupang sehingga realisasi masih di angka 0%

Beberapa fenomena yang ditemukan pada setiap Bidang di Dinas Dukcapil Kota Kupang menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum optimal. Kinerja pegawai yang bekerja dalam setiap organisasi menurut Edison (2017: 202) dipengaruhi oleh kompensasi, motivasi dan pengakuan, kompetensi, komunikasi, sistem kerja/prosedur, budaya organisasi, lingkungan kerja, pendidikan dan pelatihan, serta kepemimpinan. Kasmir (2016: 189) mengemukakan bahwa ada 13 (tiga belas) faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: kompetensi/keahlian, pengawasan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Mangkuprawira dalam Samsuddin (2018: 81) berpendapat bahwa, faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari: pengetahuan, kepatuhan kerja, kemampuan, sikap kerja, motivasi kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, kompensasi, dan budaya organisasi. Berdasarkan teori dari 3 ahli di atas maka dalam penelitian ini, peneliti menitikberatkan pada 4

faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu pengawasan, komunikasi, kepatuhan kerja dan sikap kerja. Menurut peneliti, keempat faktor ini merupakan faktor-faktor yang kurang diperhatikan dalam setiap tugas dan tanggung jawab pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja adalah pengawasan. Menurut Manullang (2009: 173), pengawasan adalah suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Maka berdasarkan hasil wawancara dengan 3 orang pegawai pada tanggal 16 Juni 2020, diperoleh informasi bahwa setiap level pimpinan tidak melakukan pengawasan dan pemeriksaan setiap hari terhadap hasil kerja, sehingga kesalahan kerja, kesalahan data, terjadi terus menerus yang meliputi kesalahan entry cetak kartu keluarga, kesalahan cetak e-KTP, kesalahan data penduduk yang terus terjadi berulang-ulang. Dalam 1 hari, terdapat 30-50 orang penduduk yang datang mengeluhkan kesalahan data atau kesalahan cetak tersebut, seperti yang terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel : 1.4
Data Pengaduaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Adminduk Kota Kupang Tahun 2020

| No | Tanggal | Jenis dokumen | Jenis pengaduan | Jumlah |
|----|---------|--|---------------------------------------|--------|
| 1. | 13 Juni | <ul style="list-style-type: none"> ● Kartu Keluarga ● KTP-El ● Akta Kelahiran | ● Salah nama/TTL/alamat | 10 |
| | | | ● Salah nama/TTL/alamat gelar | 12 |
| | | | ● Salah nama orang tua/anak ke berapa | 11 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ● Akta Perkawinan | ● Salah nama dan tanggal perkawinan | 6 |
| | | | ● Salah nama, foto dan alamat | 9 |

| | | | | |
|----|---------|---|---|--|
| | | ● Kartu Identitas Anak | | |
| 2. | 14 Juni | <ul style="list-style-type: none"> ● Kartu Keluarga ● KTP-El ● Akta Kelahiran ● Akta Perkawinan ● Kartu Identitas Anak | <ul style="list-style-type: none"> ● Salah nama/TTL/alamat ● Salah nama/TTL/alamat gelar ● Salah nama orang tua/anak ke berapa ● Salah nama dan tanggal perkawinan ● Salah nama, foto dan alamat | <ul style="list-style-type: none"> 11 13 10 5 8 |
| 3. | 15 Juni | <ul style="list-style-type: none"> ● Kartu Keluarga ● KTP-El ● Akta Kelahiran ● Akta Perkawinan ● Kartu Identitas Anak | <ul style="list-style-type: none"> ● Salah nama/TTL/alamat ● Salah nama/TTL/alamat gelar ● Salah nama orang tua/anak ke berapa ● Salah nama dan tanggal perkawinan ● Salah nama, foto dan alamat | <ul style="list-style-type: none"> 11 13 10 5 8 |

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang tahun 2020

Pada Tabel 1.4 menunjukkan bahwa kesalahan kerja yang dilakukan pegawai sering terjadi dan membuat masyarakat datang berulang-ulang untuk melakukan perbaikan dokumen. Kesalahan kerja yang dilakukan tersebut disebabkan oleh kurangnya pengawasan atau control dari atasan langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 (empat) orang pegawai pada tanggal 1 September 2020, diperoleh informasi bahwa belum baiknya pengawasan mengakibatkan terjadinya kesalahan-kesalahan kerja secara berulang. Hal ini didukung dengan data kesalahan kerja sebagai berikut:

Tabel 1.5
Jumlah Data Ganda dan Anomali
Dukcapil Kota Kupang

| No | Kesalahan Kerja | Tahun 2018 | Tahun 2019 |
|---------------|----------------------------|------------|------------|
| 1 | Data ganda antar kelurahan | 105 | 115 |
| 2 | Data ganda antar kecamatan | 121 | 131 |
| 3 | Data ganda antar kab/kota | 165 | 180 |
| 4 | Data ganda antar provinsi | 171 | 206 |
| 5 | Data Anomali | 171 | 201 |
| Jumlah | | 733 | 833 |

Sumber: Laporan Data Ganda dan Anomali, Dinas dukcapil Kota Kupang 2020

Berdasarkan data pada Tabel 1.5 menunjukkan adanya peningkatan data ganda dan data anomali selama 2 tahun terakhir. Tahun 2018 data ganda antar kelurahan 105, antar kecamatan 121, antar kab/kota 165 dan antar provinsi sebanyak 171. Sedangkan data ganda pada tahun 2019 antar kelurahan 115, antar kecamatan 131, antar kab/kota 180 dan antar provinsi sebanyak 206. Demikian pula dengan data anomali, tahun 2018 sebanyak 171 dan tahun 2019 sebanyak 201. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Dalam hal pengawasan disiplin pegawai juga masih belum baik. Berdasarkan pengamatan selama 4 hari, terlihat bahwa terdapat 12-15 orang pegawai yang masuk kantor pagi untuk absensi masuk dengan scan wajah lalu akan ijin keluar kantor sepanjang jam kerja dan kembali ke kantor saat jam kerja usai untuk melakukan absensi keluar. Dan hal ini terus terjadi karena pimpinan tidak melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja. Sehingga, pegawai akan ijin dengan berbagai alasan dan meninggalkan tugas atau pekerjaannya.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan sebuah komunikasi yang baik, di mana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Komunikasi ini sangat berperan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Newstrom dan Davis (2004:151) mengemukakan bahwa apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan kerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi.

Berdasarkan hasil observasi selama 3 hari kerja, pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang kepada masyarakat belum cukup baik. Hal ini terlihat dari daya tanggap pegawai atas kebutuhan masyarakat, cara berkomunikasi dengan masyarakat yang cenderung acuh tak acuh dan kasar, serta memberikan informasi yang tidak lengkap kepada masyarakat yang membutuhkan, sehingga masyarakat sering membawa persyaratan yang kurang lengkap dan mendapat penolakan saat registrasi di loket pelayanan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada 15-17 Juni 2020, komunikasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum berjalan secara kondusif, baik komunikasi secara vertikal maupun secara horizontal. Komunikasi secara vertikal antara pimpinan dan staf belum berjalan dengan baik karena jika ada pekerjaan, pimpinan hanya melakukan disposisi biasa tanpa adanya petunjuk yang lebih rinci kepada staf. Hal tersebut mengakibatkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Selain itu, staf juga cenderung pasif atau tidak berinisiatif bertanya sehingga suatu pekerjaan dilakukan berulang-ulang karena adanya revisi atau perbaikan.

Komunikasi lainnya dapat dibangun melalui rapat evaluasi, namun berdasarkan data Sub Bagian Kepegawaian pada sekretariat Dinas Dukcapil Kota Kupang rapat evaluasi dengan semua kepala bidang teknis tidak pernah dilakukan selama 1 tahun terakhir ini, sehingga tidak bisa mengontrol kinerja setiap bidang, program kegiatan mana yang sudah berjalan atau belum berjalan.

Faktor ketiga yang juga mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepatuhan kerja. Menurut Mathis (2006: 98), kepatuhan dipengaruhi oleh tiga

faktor yakni kemampuan pribadi untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 orang Kepala Seksi pada bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk tanggal 21 Juni 2020, diperoleh informasi bahwa pegawai belum sepenuhnya patuh terhadap peraturan perundang-undangan tentang tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang tertuang dalam Peraturan Presiden No.96 tahun 2018 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 74 tahun 2016 tentang tata cara perubahan elemen data pada KTP elektronik. Pegawai dinas dukcapil sering tidak patuh terhadap aturan organisasi yang berlaku dengan menerima berkas dari masyarakat yang tidak lengkap untuk langsung diproses tanpa terlebih dahulu meminta persetujuan dari atasan langsungnya atau kepala seksi yang membidangi. Dalam hal kepatuhan terhadap alur kerja juga belum terlihat sepenuhnya dipatuhi, hasil wawancara dengan 2 orang Kepala Seksi pada tanggal 21 Juni 2020, diketahui bahwa pegawai belum sepenuhnya patuh pada alur kerja, dimana terdapat berkas pengajuan dokumen kependudukan yang langsung di cetak tanpa mengikuti alur kerja yang ada seperti melalui registrasi, verifikasi kepala seksi dan kepala bidang baru dilakukan pencetakan.

Faktor keempat yang tidak kalah penting mempengaruhi kinerja adalah sikap kerja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2011 tentang penilaian kerja PNS, indikator penilaian sikap kerja atau perilaku kerja adalah orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin dan kerja sama. Hasil wawancara dengan 2 orang Kepala Seksi pada tanggal 21 Juni 2020, diperoleh informasi bahwa sikap kerja pegawai Dinas dukcapil Kota Kupang belum cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan sikap yang tidak bertanggung jawab terhadap

pekerjaannya, sering tidak menunjukkan sikap ramah dan simpatik dalam melayani masyarakat dan cenderung diskriminatif dalam memberikan pelayanan serta tidak memiliki integritas seperti yang termuat dalam <https://kupang.antaranews.com/berita/7994/wali-kota-kupang-banyak-korupsi-di-dinas-dukcapil> tanggal 1 Agustus 2018 dengan headline “Wali Kota Kupang Jefri Riwu Kore menyebut banyak sekali korupsi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Kupang yang menyebabkan buruknya pelayanan ASN di instansi tersebut”. Berita tersebut di atas menunjukkan sikap kerja pegawai yang tidak jujur, pungli dan tidak berorientasi pelayanan tetapi orientasi mencari keuntungan untuk kepentingan pribadinya.

Selain berita online di atas, hasil pengamatan selama 3 hari diketahui bahwa Kepala seksi pada Bidang Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil sering menunda melakukan verifikasi dan validasi berkas sehingga mengalami keterlambatan dalam proses entry cetak dokumen, dan pada akhirnya tidak memenuhi target waktu 1 hari yang ditetapkan dalam SOP. Sikap kerja yang ditunjukkan pegawai cenderung beraktifitas di handphone seperti video call/chating/telephone/games saat masyarakat yang dilayani ada di depan meja mereka atau sambil bercerita dengan rekan kerja sehingga masyarakat tidak terlayani dengan sopan, baik dan cepat.

Selain fenomena yang telah diuraikan di atas terdapat juga *research gap* dari berbagai peneliti terdahulu. Rosdiana dan Indriasih (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Pengawasan, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dengan Variabel Kompensasi Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota

Tegal”, mendapatkan hasil bahwa pengawasan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hasil yang berbeda didapatkan dari penelitian oleh Norbaiti (2013) dengan judul “Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan, dan Pelatihan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan”, dimana hasilnya menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kinerja.

Penelitian oleh Srimiatun (2017) dengan judul “Pengaruh Komunikasi Dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun”, menyatakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun. Sedangkan penelitian oleh Sriwidodo (2010) dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sukoharjo” menunjukkan bahwa komunikasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sukoharjo.

Berdasarkan permasalahan, teori dan *research gap* yang telah dipaparkan, maka saya akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Pengawasan, Komunikasi, Kepatuhan Kerja dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”**.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka masalah-masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tentang kinerja pegawai, pengawasan, komunikasi, kepatuhan kerja dan sikap kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
2. Apakah pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
3. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
4. Apakah kepatuhan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?
5. Apakah sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai, pengawasan, komunikasi, kepatuhan kerja dan sikap kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang
2. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang
4. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

5. Untuk mengetahui pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis terhadap ilmu pengetahuan khususnya yang berkenaan dengan aspek kinerja pegawai, pengawasan, komunikasi, kepatuhan kerja dan sikap kerja.

Manfaat Praktis. Sebagai sumbangan pemikiran yang positif terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang khususnya berkaitan dengan pengawasan, komunikasi, kepatuhan kerja dan sikap kerja.