

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

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 23 Tahun 2014 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.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan untuk menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Masyarakat merupakan pengguna berbagai jasa pelayanan yang diberikan pemerintah dalam suatu instansi-instansi yang didalamnya terdapat sejumlah pegawai yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan publik. Bahwa pelayanan publik adalah urusan wajib pemerintah yang telah diatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik agar kebutuhan setiap warga Negara dapat terpenuhi, dimana suatu pelayanan yang diberikan pegawai bisa berupa pelayanan administratif juga pelayanan barang maupun jasa yang harus dilakukan secara maksimal tanpa pandang bulu.

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.

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 Bandung 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.

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,

pendaftaran 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.

Disdukcapil dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memerlukan adanya aparatur/pegawai yang berkemampuan baik serta profesional karena kependudukan merupakan fokus utama dari segala persoalan. Adapun indikator kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung secara umum yaitu dapat dilihat dalam tabel dibawah sebagai berikut.

Tabel 1.1

Indikator Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja
Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kepemilikan Kartu Keluarga
	Kepemilikan el-KTP
	Kepemilikan Akta Kelahiran
	Kepemilikan Akta Perkawinan
	Kepemilikan Akta Kematian

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa indikator kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti kepemilikan dokumen Kartu Keluarga, el-KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian. Tercapainya satu tujuan lembaga tidak terlepas dari kinerja pegawainya yang bisa dinilai langsung oleh berbagai pihak dari capaian hasil kerja yang dicapainya dalam pelayanan publik.

Berikut adalah capaian kinerja pegawai Disdukcapil dalam Pelayanan administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung.

Tabel 1.2
Capaian Kinerja Pegawai dalam Pelayanan

Capaian kinerja	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Pelayanan Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil	Jumlah Kepemilikan ktp-el	2.509.452	2.243.502	89.40%
	Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga	1.174.978	1.012.354	86.16%
	Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran	1.182.278	1.026.355	86.81%
	Jumlah Kepemilikan Akta Perkawinan	400	360	76.5%
	Jumlah Kepemilikan Akta Kematian	10.976	1.416	12.90%

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung Tahun 2017

Dari tabel diatas bisa terlihat bahwa capaian kinerja pegawai dalam indikator kinerja belum mencapai dari target sasaran kerja. Menurut Bernaddin (dalam Sudarmanto, 2018: 8), kinerja adalah catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas dalam suatu periode waktu tertentu. Berdasarkan hal tersebut kinerja pegawai dalam suatu instansi merupakan hasil kerja pegawai yang telah ditetapkan dalam beberapa program strategisnya yang harus dipenuhi oleh pegawai sesuai tujuan dalam suatu jangka waktu tertentu.

Namun pada kenyataannya, kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bandung belum optimal dalam pelayanan publik pada masyarakat. 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. Jika tidak mempunyai dokumen kependudukan seperti contohnya akta kelahiran maka keberadaannya tidak dijamin ada oleh Negara berupa pendidikan anak, jaminan sosial, kesehatan, perlindungan hukum anak yang bersangkutan. Karena adanya dokumen tersebut sangat penting sehingga dokumen kependudukan serta pencatatan sipil perlu diperhatikan terutama berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara lebih optimal.

Penelitian ini lebih berfokus pada dokumen kepemilikan akta kelahiran. Dengan adanya PERMENDAGRI:9/2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran bahwa kepemilikan akta lahir sebagai

wujud dari pengakuan Negara atas identitas anak yang masih rendah, sehingga diperlukan adanya percepatan dalam hal kepemilikan akta kelahiran. Adapun pada indikator kinerja kepemilikan akta kelahiran dari target 1.182.278 terealisasi sejumlah 1.026.355. Jumlah penduduk Kabupaten Bandung tahun 2017 total 3.525.149 jiwa sementara jumlah kepemilikan akta kelahiran total 2.538.695 jiwa, ada selisih sebesar 986.454 jiwa warga kabupaten bandung yang tidak punya akta kelahiran. Sementara itu dari data yang didapat pada tahun 2018 jumlah penduduk yang belum memiliki akta lahir usia 0-18 tahun meningkat menjadi 227.644 jiwa. Dari hal-hal tersebut menunjukkan mengenai hasil kerja/kinerja pegawai dalam satuan waktu belum optimal dalam memenuhi target yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pegawai di suatu Organisasi Perangkat Daerah haruslah bekerja secara optimal untuk masyarakat agar hasil kerjanya dapat dirasakan maksimal. Dari hal-hal diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala-gejala permasalahan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung, antara lain :

1. Capaian/realisasi kinerja pegawai tidak mencapai target kinerja yang telah ditetapkan tujuan sasaran strategis organisasi.
2. Hasil kerja yang dihasilkan pegawai belum memenuhi target jumlah yang ditentukan.
3. Tingkat penyelesaian kerja pegawai per satuan waktu tidak mencapai ketepatan waktu yang telah ditentukan.

4. Adanya pegawai belum maksimal menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki lembaga.
5. Kemandirian pegawai belum cukup maksimal dalam menangani persoalan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Belum maksimalnya hasil kerja pegawai akan kebutuhan penting masyarakat menyangkut dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta kesadaran masyarakat yang rendah akan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dalam hal ini akta kelahiran.

Berdasarkan pada permasalahan-permasalahan yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul :

“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI DISDUKCAPIL KABUPATEN BANDUNG”

B. Fokus Masalah

Penelitian ini difokuskan pada Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama dalam dokumen akta kelahiran Di Disdukcapil Kabupaten Bandung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Bandung ?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam memenuhi target kerja pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil ?

D. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pada dasarnya memiliki maksud dan tujuan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam memenuhi target kerja pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

E. Manfaat Penelitian

Secara aplikatif, hasil penelitian ini diharapkan dapat menginterpelisir masalah-masalah serta kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil oleh pegawai ketika tidak tercapainya target yang telah ditentukan, karena dokumen kependudukan serta pencatatan sipil merupakan kebutuhan pokok masyarakat yang kegunaannya sangat penting dalam menjalankan kehidupan sehari-harinya serta kebutuhan untuk sektor pelayanan publik lainnya.

F. Kerangka Pemikiran

Penyelenggara pelayanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 4 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu Organisasi Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik yang terdapat di Kabupaten Bandung adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Dinas tersebut bertugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil.

“Administrasi kependudukan yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 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.”

Disdukcapil merupakan dinas yang paling banyak bersentuhan secara langsung dengan masyarakat, sehingga kinerja pegawai dalam pelayanan harus dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan prima dengan kesigapan, ketepatan, kemudahan jangkauan, juga kepastian, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja dapat dikatakan sebagai kondisi yang haruslah diketahui oleh beberapa pihak agar dapat mengetahui tingkat capaian hasil pekerjaan pegawai di satu instansi pemerintah terkait. Kinerja pegawai dalam suatu instansi merupakan hasil kerja pegawai yang telah ditetapkan dalam beberapa program strategisnya yang harus dikerjakan juga dipenuhi oleh pegawai per satuan waktu tertentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pegawai di suatu organisasi haruslah bekerja secara optimal untuk masyarakat agar hasil kerjanya dapat dirasakan maksimal. Namun apabila dilihat dari berbagai data yang ada, dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala-gejala permasalahan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Disdukcasil Kabupaten Bandung, antara lain :

1. Capaian/realisasi kinerja pegawai tidak mencapai target kinerja yang telah ditetapkan tujuan sasaran strategis organisasi.
2. Hasil kerja yang dihasilkan pegawai belum memenuhi target jumlah yang ditentukan.
3. Tingkat penyelesaian kerja pegawai per satuan waktu tidak mencapai ketepatan waktu yang telah ditentukan.

4. Adanya pegawai belum maksimal menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki lembaga.
5. Kemandirian pegawai belum cukup maksimal dalam menangani persoalan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Belum maksimalnya hasil kerja pegawai akan kebutuhan penting masyarakat menyangkut dokumen kependudukan serta pencatatan sipil dan kesadaran masyarakat yang rendah akan dokumen administrasi kependudukan dalam hal ini akta kelahiran.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Bandung serta untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam memenuhi target kerja pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Penelitian ini berlandaskan pada teori Kinerja yang dinyatakan oleh Bernardin dan Russel mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diciptakan oleh pekerjaan tertentu atau aktivitas pada pekerjaan tertentu

selawa kurun waktu tertentu. Demikian adanya suatu hasil kerja tertentu yang merupakan pencapaian dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang diraih. Lebih lanjut, Bernardin dan Russel (2011) dalam Priansa (2017: 55-56) memberi kriteria utama kinerja yang bisa dinilai dari pegawai, yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas, yaitu tingkat proses atau hasil dari suatu aktivitas yang sempurna, dengan kata lainnya melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sebanding dengan tujuan yang sudah ditetapkan, atau dengan cara yang paling berkualitas.
2. Kuantitas, yaitu jumlah dihasilkan dalam bentuk nilai uang, sejumlah unit atau aktivitas yang dituntaskan.
3. Ketepatan waktu, yaitu tingkat kegiatan diselesaikan, atau hasil yang dituntaskan pada waktu yang cepat dari waktu ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain.
4. Efektivitas biaya, yaitu tingkat penggunaan berbagai sumber daya, seperti sumber daya manusia, sumber daya teknologi, sumber daya bahan baku, serta peralatan dan perlengkapan digunakan dengan optimal agar menghasilkan kinerja terbaik.
5. Kebutuhan pengawasan, yaitu keadaan yang menunjukkan seberapa jauh pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat memperoleh hasil yang diinginkan tanpa melakukan kesalahan.

6. Pengaruh interpersonal, yaitu tingkat pegawai menunjukkan perasaan *selfesteem*, *goodwill*, dan kerja sama di antara sesama rekan kerja ataupun dengan pegawai yang lebih rendah.

Berlandaskan uraian diatas, maka bisa digambarkan kerangka pemikiran penelitian ini yaitu sebagai berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka proposisi penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Disdukcapil Kabupaten Bandung yaitu ditentukan oleh kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas Biaya, Kebutuhan Pengawasan, Pengaruh Interpersonal.

